



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 8.10.2008
COM(2008) 614 final

2008/0196 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux droits des consommateurs

{SEC(2008) 2544}

{SEC(2008) 2545}

{SEC(2008) 2547}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

- **Motivation et objectifs de la proposition**

Cette proposition résulte de la révision de l'acquis communautaire en matière de consommation, qui comprend un certain nombre de directives sur la protection des consommateurs.

La révision de l'acquis a été lancée en 2004 dans le but de simplifier et de compléter le cadre réglementaire existant. Son objectif premier est de parvenir à la mise en place d'un véritable marché intérieur pour les consommateurs, offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection de ces derniers et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.

Les directives qui font l'objet d'une révision contiennent des clauses d'harmonisation minimales, ce qui signifie que les États membres peuvent maintenir ou adopter des règles de protection des consommateurs plus strictes. Les États membres ont largement fait usage de cette possibilité, ce qui a conduit à un cadre réglementaire communautaire fragmenté entraînant des coûts de mise en conformité élevés pour les entreprises désireuses de se livrer à des échanges commerciaux transfrontaliers.

Les règles de conflit de lois telles que celles contenues dans le règlement sur la loi applicable aux obligations contractuelles («Rome I») n'abordent pas ce problème. Selon «Rome I», les consommateurs qui concluent un contrat avec un opérateur économique étranger ne peuvent être privés de la protection tirée de règles de leur pays auxquelles il ne peut être dérogé.

Cette fragmentation a des conséquences sur le marché intérieur, dans la mesure où les entreprises sont réticentes à vendre à des clients situés hors de leurs frontières, ce qui est dommageable pour les consommateurs. Car si ces derniers sont privés de l'accès à des offres transfrontalières compétitives, ils ne profitent pas pleinement des avantages du marché intérieur en termes de choix plus vaste et de prix avantageux.

La confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers est faible. L'une des raisons de ce phénomène est la fragmentation de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs. Cette fragmentation et le niveau inégal de protection dont elle s'accompagne font qu'il est difficile de mener des campagnes paneuropéennes d'éducation aux droits des consommateurs et d'appliquer des mécanismes extrajudiciaires de règlement des conflits.

La proposition a pour objectif de contribuer à un meilleur fonctionnement du marché intérieur entre professionnels et consommateurs, en renforçant la confiance des consommateurs dans le marché intérieur et en réduisant les réticences des entreprises vis-à-vis des échanges transfrontaliers. Cet objectif global doit être atteint en réduisant la fragmentation, en renforçant le cadre réglementaire, en assurant aux consommateurs un niveau de protection commun élevé, ainsi qu'en leur fournissant des informations appropriées sur leurs droits et sur les modalités d'exercice de ces derniers. À cet effet, la Commission mettra en place un processus destiné à déterminer le moyen le plus

approprié pour informer les consommateurs de leurs droits fondamentaux sur le lieu de vente.

- **Contexte général**

Les coûts supportés par les entreprises pour se mettre en conformité avec un acquis communautaire fragmenté sont considérables. Des enquêtes ont montré que pour la majorité des opérateurs économiques, ces coûts de mise en conformité constituent une barrière importante aux échanges transfrontaliers, qui les décourage de vendre à des consommateurs se trouvant à l'étranger – notamment dans de petits États membres. Si des mesures législatives ne sont pas prises au niveau communautaire, ces coûts continueront d'être répercutés sur les consommateurs sous forme de prix plus élevés ou, pire, les entreprises persisteront dans leur refus de vendre à l'étranger ou instaureront des discriminations géographiques entre les consommateurs, en fonction de leur pays de résidence.

Dans sa résolution du 16 juillet 2007, le Parlement européen a recommandé la prise de mesures législatives et a exprimé sa préférence pour l'adoption d'un instrument se présentant sous la forme d'une directive horizontale basée sur une harmonisation complète et ciblée.

Dans sa communication du 20 novembre 2007 intitulée «Un marché unique pour l'Europe du 21^e siècle», la Commission a estimé que le marché unique devait produire de meilleurs résultats et des bénéfices tangibles pour les consommateurs et les PME.

- **Dispositions en vigueur dans le domaine de la proposition**

La proposition vise à réviser la directive 85/577/CEE concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la directive 97/7/CE concernant les contrats à distance et la directive 1999/44/CE sur la vente et les garanties des biens de consommation, qui établissent toutes quatre des droits contractuels pour les consommateurs.

La proposition fonde ces quatre directives en un seul instrument horizontal qui régit les aspects communs de manière systématique, en simplifiant et actualisant les règles existantes, en supprimant les incohérences et en comblant les lacunes.

Elle s'écarte du principe d'harmonisation minimale observé dans les quatre directives existantes (selon lequel les États membres peuvent maintenir ou adopter des règles nationales plus strictes que celles établies par la directive), pour adopter une approche d'harmonisation complète (qui interdit aux États membres de maintenir ou d'adopter des dispositions s'écartant de la directive).

- **Cohérence avec les autres politiques et les objectifs de l'Union**

La directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur contient des exigences fondamentales que les opérateurs économiques doivent remplir en matière d'information avant la conclusion de tout contrat. Les directives 85/577/CEE, 97/7/CE et 99/44/CEE contiennent également des prescriptions en matière d'information.

Conformément à l'objectif d'amélioration de la réglementation, la proposition assure la cohérence entre ces différentes directives et prévoit les conséquences légales d'un manquement auxdites prescriptions.

Elle assure un niveau élevé de protection des consommateurs dans les contrats conclus avec ces derniers. La proposition respecte donc les droits fondamentaux et notamment l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.

Elle est également conforme aux principes fondamentaux du traité CE, notamment aux principes de libre circulation des marchandises et de libre prestation des services qui ne doivent pas être restreints par des règles internes plus strictes dans le domaine harmonisé par la directive, à l'exception des mesures nécessaires et proportionnées que les États membres pourront prendre pour des motifs ayant trait à l'ordre public, à la sécurité publique, à la santé publique ou à la protection de l'environnement, conformément au droit communautaire.

2. CONSULTATION DES PARTIES INTERESSEES ET ANALYSE D'IMPACT

- **Consultation des parties intéressées**

Méthodes de consultation utilisées, principaux secteurs visés et profil général des répondants

Le 8 février 2007, la Commission a adopté le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, qui synthétise les premières observations de la Commission et lance une consultation publique axée sur les aspects transversaux (c'est-à-dire les questions horizontales) des directives faisant l'objet de la révision.

Le livre vert a suscité les réponses d'un large éventail de parties intéressées comprenant des entreprises, des consommateurs, le Parlement européen, des États membres, des universitaires et des juristes.

La Commission a également publié deux documents de consultation relatifs à la directive 97/7/CE et à la directive 85/577/CEE, centrés sur les aspects spécifiques (c'est-à-dire les questions verticales) propres à ces directives. Toutes les parties intéressées ont été invitées à transmettre leurs réponses à la Commission les 21 novembre 2006 et 4 décembre 2007 respectivement. La Commission a reçu respectivement 84 et 62 réponses de la part de l'ensemble des parties concernées. Les résultats de ces deux consultations sont disponibles sur le site web suivant: http://ec.europa.eu/consumers/rights/gen_rights_en.htm.

Une conférence d'une journée réunissant les parties intéressées a été organisée par la Commission le 14 novembre 2007.

Le 20 décembre 2007, le contractant de la Commission a envoyé deux questionnaires aux parties intéressées (l'un ciblant les entreprises, l'autre les consommateurs).

Les problèmes actuels et les changements législatifs envisagés avec la prise en compte de différentes options ont fait l'objet de discussions avec des représentants des entreprises et des consommateurs, qui ont été invités, dans le cadre d'ateliers organisés

en février 2008, à répondre à des questions sur les incidences probables de chaque option.

Synthèse des réponses reçues et de la façon dont elles ont été prises en compte

La majorité des réponses à la consultation sur le livre vert ont appelé à l'adoption d'un instrument législatif horizontal applicable aux transactions nationales et transfrontalières, basé sur une harmonisation complète et ciblée, c'est-à-dire centré sur les aspects qui créent des entraves importantes au commerce pour les entreprises et/ou qui découragent les consommateurs d'effectuer des achats transfrontaliers. La plupart des répondants ont estimé que l'adoption de cet instrument législatif horizontal devrait être combinée avec une révision verticale des directives sectorielles existantes (révision de la directive sur la multipropriété en temps partagé et de la directive concernant les voyages à forfait, par exemple). Beaucoup se sont déclarés favorables au renforcement et à la systématisation de l'acquis en matière de protection des consommateurs, par exemple par l'introduction de définitions communes pour des notions telles que «consommateur/professionnel» et «livraison», l'adoption de règles harmonisées en matière de droits d'information et de rétractation, et par l'établissement, au niveau communautaire, d'une liste «noire» de clauses contractuelles abusives (bannies d'office) ainsi que d'une liste «grise» (de clauses présumées abusives) en lieu et place de la liste purement indicative existant actuellement.

La consultation sur le livre vert s'est déroulée sur l'internet du 8.2.2007 au 15.5.2007. La Commission a reçu 307 réponses. Les résultats de cette consultation sont disponibles sur le site http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm.

• **Obtention et utilisation d'expertise**

Il n'a pas été nécessaire de faire appel à des experts externes.

• **Analyse d'impact**

Six options ont fait l'objet d'une analyse d'impact. Toutes prennent en compte, en tant que référence de base, le règlement «Rome I» récemment adopté.

L'option 1 correspond au statu quo, c'est-à-dire que l'harmonisation minimale de l'acquis en matière de protection des consommateurs est maintenue. L'impact économique de cette option est négatif. Le problème central de la fragmentation du cadre réglementaire ne serait pas résolu.

L'option 2 est une option non législative qui prévoit le financement de campagnes de sensibilisation grâce à des fonds communautaires, ainsi que des mesures d'autorégulation. À elle seule, elle n'aurait aucun impact positif étant donné que le problème crucial de la fragmentation juridique persisterait, à moins que les codes de conduite ne soient fondés sur les normes communes les plus élevées et qu'ils couvrent l'ensemble de la Communauté.

L'option 3 comprend un ensemble de 4 propositions législatives basées sur une harmonisation complète, qui pourraient être intégrées dans un instrument horizontal. Elle se concentre sur un nombre limité d'incohérences dans la législation communautaire. Des définitions plus claires et actualisées simplifient la législation

mais n'ont qu'un impact très limité en termes d'amélioration du fonctionnement du marché intérieur, de réduction de la charge des entreprises et de renforcement de la confiance des consommateurs.

L'option 4 comprend 16 modifications législatives basées sur une harmonisation complète, qui seraient combinées aux quatre changements législatifs proposés au titre de l'option 3. Elle aborde toutes les questions de protection des consommateurs que les professionnels doivent prendre en compte lors de la conception de leur matériel promotionnel, de la rédaction de leurs clauses contractuelles standard et dans les transactions avec les consommateurs. L'harmonisation totale de ces aspects réduirait considérablement les coûts administratifs des professionnels du commerce direct ou à distance effectuant des ventes transfrontalières, et aurait un impact positif sur le fonctionnement du marché intérieur. De tels changements sont importants pour la confiance des consommateurs dans les achats transfrontaliers. Cette option prévoit en outre une actualisation de la législation au regard des nouvelles évolutions du marché. Elle a donc des retombées économiques positives, renforce la confiance des consommateurs et améliore la qualité de la législation.

L'option 5 comprend 3 propositions législatives basées sur une harmonisation complète, qui accordent aux consommateurs des nouveaux droits s'ajoutant aux 20 changements législatifs proposés dans le cadre des options 3 et 4. Il apparaît toutefois que son impact négatif sur les coûts supportés par les entreprises et sur les efforts en vue d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur ne serait pas contrebalancé par les avantages qu'elle procurerait aux consommateurs.

L'option 6 comprend les propositions législatives couvertes par l'option 3 ou l'option 4 et une clause de «marché intérieur» applicable aux aspects dont l'harmonisation ne serait pas complète. La clause de «marché intérieur» permettrait, dans les domaines couverts par la clause, aux parties contractantes d'opter pour la loi d'un quelconque État membre, même si celle-ci prévoit un niveau de protection inférieur à celui garanti par la loi du pays où le consommateur réside. Étant donné qu'elle serait en conflit avec l'article 6 du règlement «Rome I», cette clause conduirait à un amendement législatif et entraînerait un important changement de politique quelques mois seulement après l'adoption de «Rome I», qui contient une clause de réexamen (réexamen devant être effectué d'ici 2013). En outre, la grande majorité des États membres et l'ensemble des organisations de consommateurs se sont opposés, dans leurs réponses à la consultation sur le livre vert, à cette option au contraire défendue par les entreprises. S'il est vrai qu'elle éliminerait les barrières réglementaires sur le marché intérieur et qu'elle allégerait la charge des entreprises, l'option 6 déplacerait le problème de l'insécurité juridique vers les consommateurs et nuirait ainsi à la confiance de ces derniers. Cela créerait également des problèmes pour les juridictions et les autorités nationales de contrôle qui seraient obligées d'appliquer une loi étrangère.

La Commission a réalisé l'analyse d'impact prévue dans le programme de travail. Son rapport peut être consulté à l'adresse suivante:

http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm

3. ÉLÉMENTS JURIDIQUES DE LA PROPOSITION

- **Résumé des mesures proposées**

La proposition a pour objectif de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur mettant en présence les professionnels et les consommateurs, et d'assurer un niveau élevé et uniforme de protection des consommateurs par l'harmonisation complète des aspects essentiels du droit des contrats à la consommation intéressant le marché intérieur.

- **Base juridique**

Article 95 du traité.

- **Principe de subsidiarité**

Le principe de subsidiarité s'applique, la proposition ne portant pas sur un domaine relevant de la compétence exclusive de la Communauté.

Les objectifs de la proposition ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, pour les raisons exposées ci-après.

Le problème de la fragmentation juridique ne peut être résolu de manière individuelle par les États membres, les différences dans l'application par ces derniers des clauses d'harmonisation minimale prévues dans les directives existantes étant précisément à l'origine du problème. De même, le fait d'apporter une réponse non coordonnée aux nouvelles évolutions du marché, aux lacunes de la réglementation et aux contradictions entre les différentes législations de protection des consommateurs dans la Communauté ne fait qu'accentuer la fragmentation et exacerber les difficultés. Seule une intervention coordonnée de la Communauté pourra contribuer à l'achèvement du marché intérieur en résolvant ce problème.

Une action des États membres agissant seuls, de manière non coordonnée, ne permettrait pas au marché d'intérieur d'être efficace, que ce soit pour les entreprises, notamment les PME, ou les consommateurs. En effet, une action non coordonnée n'exploiterait pas le potentiel que recèle le marché intérieur des transactions entre professionnels et consommateurs, en particulier le fort potentiel de croissance des ventes à transfrontalières à distance, qui pourrait bénéficier directement aux PME. Elle empêcherait également les consommateurs de profiter des avantages du marché intérieur, à savoir d'un choix plus important et de prix plus avantageux grâce à des offres transfrontalières. Enfin, elle freinerait le développement d'entreprises compétitives, notamment des PME qui souhaiteraient étendre leur activité à la Communauté.

Une action communautaire permettra mieux de réaliser les objectifs de la proposition, pour les raisons suivantes.

La proposition est fondée sur une harmonisation complète du droit communautaire des contrats de consommation. Son impact positif sur le marché de détail serait considérable. Ainsi que le montre le rapport d'analyse d'impact, les charges

administratives seraient considérablement réduites pour les entreprises désireuses de vendre à l'étranger.

La proposition créerait un ensemble unique de règles garantissant un niveau commun élevé de protection des consommateurs dans la Communauté et permettant aux professionnels de vendre aux consommateurs de 27 États membres de la même façon que dans leur propre pays, par exemple en utilisant les mêmes clauses contractuelles types et le même matériel d'information. Elle réduirait donc de manière significative les coûts de mise en conformité supportés par les professionnels, tout en garantissant un niveau de protection élevé aux consommateurs.

L'écart de croissance entre les ventes nationales et les ventes transfrontalières est particulièrement important pour les transactions sur l'internet, dont le potentiel de croissance demeure élevé. La présente proposition pourrait donc représenter un résultat concret majeur du marché intérieur entreprises-consommateurs.

La fragmentation juridique résultant de l'application, par les États membres, des clauses d'harmonisation minimale contenues dans les directives réexaminées a été mise en évidence par une analyse de droit comparé consacrée à la mise en œuvre de l'acquis en matière de protection consommateurs dans l'ensemble des 27 États membres. Cette analyse a été publiée sur le site web suivant: http://ec.europa.eu/consumers/rights/cons_acquis_en.htm#comp.

L'enquête Eurobaromètre de 2008 montre que cette fragmentation juridique représente une entrave importante aux échanges transfrontaliers.

La portée de la présente proposition est limitée aux règles de protection des consommateurs concernant les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs. Elle harmonise entièrement tous les aspects de la protection des consommateurs qui se rapportent aux échanges transfrontaliers, c'est-à-dire ceux qui sont essentiels pour les professionnels lorsqu'ils rédigent leurs clauses contractuelles types ou conçoivent leur matériel d'information, ou encore dans le cadre de leur activité (par exemple la gestion des retours de marchandise dans les ventes à distance ou directes).

Par conséquent, la proposition est conforme au principe de subsidiarité.

La Commission reconnaît que la stratégie d'harmonisation totale, mise en œuvre avec succès à l'égard de la directive sur les pratiques commerciales déloyales dans le domaine de la protection des consommateurs, marque un nouveau départ en matière de droits contractuels des consommateurs. C'est pourquoi une stratégie de communication appropriée s'impose, afin d'expliquer l'incidence et les avantages de la proposition. Outre le dialogue interinstitutionnel avec le Parlement et le Conseil, la Commission entend, dans les mois à venir, engager activement le débat avec toutes les parties prenantes dans les différents États membres.

- **Principe de proportionnalité**

La proposition respecte le principe de proportionnalité pour les raisons exposées ci-après.

Elle réglemeute uniquement les aspects essentiels du droit des contrats de

consommation et n'empiète pas sur des concepts plus généraux tels que la capacité de contracter ou l'octroi de dommages-intérêts.

Conformément aux résultats de la consultation sur le livre vert, la proposition s'applique tant aux contrats nationaux qu'aux contrats transfrontaliers. L'inclusion des transactions nationales dans son champ d'application est conforme à l'objectif de simplification du cadre réglementaire communautaire, étant donné qu'elle évite un double régime qui aurait accentué la fragmentation et créé des distorsions de concurrence entre les entreprises opérant uniquement dans un cadre national et celles qui pratiquent des échanges tant nationaux que transfrontaliers.

La charge administrative pour les autorités publiques serait négligeable, puisqu'elle consisterait uniquement à notifier à la Commission la jurisprudence nationale en matière de clauses contractuelles abusives, dans le cadre d'une procédure de comitologie.

Grâce à une harmonisation complète, les coûts administratifs des professionnels européens qui souhaitent étendre leurs activités à l'étranger seraient considérablement réduits. Certaines des entreprises qui opèrent uniquement au niveau national et ne sont pas intéressées par les avantages du marché intérieur subiraient de légères pertes dues à des coûts exceptionnels, peu élevés, d'adaptation aux changements dans la réglementation. En ce qui concerne les détaillants directement en contact avec les clients, on peut s'attendre à une légère charge supplémentaire pour des types de négoce particuliers, tels que les magasins d'articles d'occasion qui font office d'intermédiaires entre particuliers.

Si la proposition renforce la protection des consommateurs et stimule la compétition sur le marché de la vente au détail grâce une quantité accrue d'offres transfrontalières, les consommateurs y gagneront sur le plan du choix, de la qualité et des prix.

- **Choix des instruments**

Instruments proposés: directive.

D'autres instruments ne seraient pas adéquats pour les raisons suivantes.

Le problème de la fragmentation du cadre réglementaire de la Communauté ne peut être surmonté qu'à l'échelon communautaire, par une initiative législative. L'autorégulation ou la corégulation ne le résoudraient pas.

Une directive est préférable à un règlement dans la mesure où sa transposition permettrait que l'intégration des dispositions communautaires dans les droits des contrats ou les codes de la consommation en vigueur dans les États membres se fasse plus en douceur. Elle laisserait aux États membres la marge d'appréciation nécessaire pour conserver des concepts juridiques internes et des principes fondamentaux du droit national des contrats conformes aux objectifs de la proposition législative communautaire. Contrairement à celle d'un règlement, la mise en œuvre d'une directive peut conduire à la mise en place au niveau national d'une législation unifiée et cohérente, plus simple à appliquer et à interpréter pour les professionnels, plus facile à faire respecter pour les autorités publiques, et plus conforme au principe de subsidiarité.

4. INCIDENCE BUDGETAIRE

Le coût du futur comité sur les clauses contractuelles abusives comprend le salaire, estimé à 117 000 euros, d'un fonctionnaire chargé de contribuer au processus de comitologie. Il comprend également le coût d'une séance plénière avec un participant de chacun des 27 États membres et trois réunions par an, estimées à 20 000 euros chacune.

5. INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES

- **Simplification**

La présente proposition prévoit une simplification de la législation.

Elle simplifie considérablement l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs. En fusionnant quatre directives, elle régleme les aspects communs de manière systématique et élimine les chevauchements et les contradictions. La proposition régleme ainsi de manière cohérente un certain nombre d'aspects communs tels que des définitions communes, un ensemble d'informations précontractuelles de base et des règles relatives aux aspects contractuels des ventes, actuellement disséminées dans différentes directives.

La proposition est inscrite dans programme glissant de modernisation et de simplification de l'acquis communautaire de la Commission, ainsi que dans son programme législatif et de travail, sous la référence 2008/SANCO/001.

- **Retrait de dispositions législatives en vigueur**

L'adoption de la proposition entraînera le retrait de dispositions législatives en vigueur.

- **Réexamen/révision /clause de suppression automatique**

La proposition contient une clause de réexamen.

- **Tableau de correspondance**

Les États membres sont tenus de communiquer à la Commission le texte des dispositions nationales transposant la présente directive ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la directive.

- **Espace économique européen**

Le texte proposé présente de l'intérêt pour l'EEE et il convient donc qu'il lui soit étendu.

- **Explication détaillée de la proposition**

Le chapitre I contient des définitions communes de notions telles que «consommateur» ou «professionnel» et énonce le principe d'une harmonisation complète.

Le chapitre II contient un ensemble d'informations de base à fournir par les professionnels avant la conclusion de tout contrat avec des consommateurs, et prévoit également une obligation d'information pour les intermédiaires qui concluent des contrats pour le compte de consommateurs. Le chapitre III, qui ne s'applique qu'aux contrats à distance et aux contrats hors établissement, établit des exigences particulières en matière d'information et régit le droit de rétractation (durée, exercice et effets) de manière uniforme. Il fait également mention d'un formulaire de rétractation standard reproduit à l'annexe I, partie B.

Le chapitre IV clarifie les dispositions de la directive 99/44/CE. Il maintient le principe selon lequel la responsabilité du professionnel est engagée vis-à-vis du consommateur pour une période de deux ans si les biens ne sont pas conformes au contrat. Il introduit une nouvelle règle selon laquelle le risque de perte ou d'endommagement des biens n'est transféré au consommateur que lorsque ce dernier ou un tiers autre que le transporteur, désigné par le consommateur, prend matériellement possession de ces biens.

Le chapitre V reprend dans une large mesure les dispositions de la directive 93/13/CEE. Il s'applique aux clauses contractuelles abusives qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle, telles que les clauses contractuelles types. Les clauses abusives sont celles qui créent un déséquilibre significatif entre les droits et obligations respectives des consommateurs et des professionnels et ne sont pas contraignantes pour les consommateurs. Afin de garantir la sécurité juridique, la directive contient deux listes de clauses abusives: l'annexe II établit la liste des clauses réputées abusives en toutes circonstances et l'annexe III une liste de clauses jugées abusives à moins que le professionnel ne prouve le contraire. Ces listes s'appliquent dans tous les États membres et peuvent uniquement être modifiées par la procédure de comitologie prévue dans la directive.

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

relative aux droits des consommateurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 95,

vu la proposition de la Commission¹,

vu l'avis du Comité économique et social européen²,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité³,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux⁴, la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs⁵, la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance⁶ et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation⁷ établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.
- (2) Ces directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables. Ce réexamen a montré qu'il convient de remplacer ces quatre directives par un seul instrument, à savoir la présente directive. Celle-ci doit donc définir des règles standard pour les aspects communs et s'écarter du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives, en vertu duquel les États membres pouvaient maintenir ou adopter des règles nationales plus strictes.

¹ JO C du , p. .

² JO C du , p. .

³ JO C du , p. .

⁴ JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

⁵ JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

⁶ JO L 144 du 4.6.1997, p. 19. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/64/CE (JO L 319 du 5.12.2007, p. 1).

⁷ JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

- (3) L'article 153, paragraphe 1 et paragraphe 3, point a), du traité dispose que la Communauté contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 95 du traité.
- (4) Conformément à l'article 14, paragraphe 2, du traité, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. L'harmonisation de certains aspects du droit des contrats à la consommation est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- (5) Le potentiel des ventes à distance transfrontalières, qui devraient constituer l'une des principales réalisations concrètes du marché intérieur, n'est pas pleinement exploité par les consommateurs. Comparée à la croissance significative des ventes à distance nationales au cours des dernières années, celle des ventes à distance transfrontalières est limitée. Cet écart est particulièrement marqué pour les ventes à distance sur l'internet, dont le potentiel de développement demeure élevé. Les possibilités d'essor des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (vente directe) au niveau transfrontalier sont limitées par plusieurs facteurs, au nombre desquels figurent les règles nationales de protection des consommateurs différentes qui sont imposées aux entreprises. Comparé à la croissance des ventes directes réalisées au niveau national au cours de ces dernières années, en particulier dans le secteur des services (notamment des services collectifs), le nombre des consommateurs qui ont recours à ce moyen pour réaliser des achats transfrontaliers demeure faible. Compte tenu des nouvelles perspectives commerciales qui s'offrent dans de nombreux États membres, les petites et moyennes entreprises (y compris les entrepreneurs individuels) et les agents commerciaux des sociétés pratiquant la vente directe devraient être davantage enclins à rechercher des débouchés dans d'autres États membres, en particulier dans les régions frontalières. C'est pourquoi une harmonisation complète des dispositions relatives à l'information des consommateurs et au droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.
- (6) Les législations des États membres en matière de contrats conclus avec des consommateurs présentent des différences marquées, qui peuvent causer des distorsions sensibles de la concurrence et faire obstacle au bon fonctionnement du marché intérieur. La législation communautaire actuellement en vigueur dans le domaine des contrats à la consommation conclus à distance ou en dehors des établissements commerciaux, des biens de consommation, des garanties accordées aux consommateurs et des clauses contractuelles abusives établit des normes d'harmonisation minimales qui autorisent les États membres à maintenir ou à adopter des mesures plus strictes pour assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs sur leur territoire. En outre, de nombreuses questions sont réglementées de manière contradictoire dans les différentes directives ou n'ont pas été résolues. Les États membres y ont apporté des réponses différentes, de sorte que les dispositions nationales de mise en œuvre des directives relatives au droit des contrats à la consommation présentent des divergences significatives.
- (7) Ces disparités créent des barrières importantes sur le marché intérieur, qui affectent les entreprises et les consommateurs. Elles augmentent les coûts de mise en conformité

pour les entreprises qui souhaitent s'engager dans la vente transfrontalière de biens ou la fourniture transfrontalière de services. La fragmentation nuit également à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, cet effet négatif étant renforcé par un niveau inégal de protection des consommateurs dans la Communauté. Le problème est particulièrement préoccupant au regard des nouvelles évolutions du marché.

- (8) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels augmentera considérablement la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels pourront ainsi s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de la Communauté. Cette harmonisation aura pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d'achever le marché intérieur dans ce domaine. L'unique moyen d'éliminer ces barrières est d'établir des règles uniformes au niveau communautaire. Les consommateurs bénéficieront en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute la Communauté.
- (9) Le domaine harmonisé par la présente directive doit couvrir certains aspects des contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs. Il s'agit en l'occurrence des règles relatives aux informations à fournir avant la conclusion du contrat et au cours de son exécution, au droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement, aux droits spécifiques des consommateurs en matière de contrats de vente et aux clauses abusives dans les contrats conclus avec des consommateurs.
- (10) Les dispositions de la présente directive doivent être sans préjudice du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil applicable aux obligations contractuelles (Rome I)⁸.
- (11) La législation communautaire en vigueur en matière de services financiers aux consommateurs contient de nombreuses règles relatives à la protection des consommateurs. C'est la raison pour laquelle les dispositions de la présente directive ne couvrent les contrats concernant des services financiers que dans la mesure nécessaire pour combler les lacunes de la réglementation.
- (12) La nouvelle définition du contrat à distance doit couvrir tous les cas dans lesquels des contrats de vente et de service sont conclus par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax). Cela devrait créer des conditions de concurrence équitables pour tous les professionnels de la vente à distance, et devrait également améliorer la sécurité juridique par rapport à la définition actuelle, qui présuppose l'existence d'un système de vente à distance organisé, géré par le professionnel, jusqu'à la conclusion du contrat.
- (13) Les circonstances particulières dans lesquelles une offre a été faite ou un contrat négocié ne doivent pas entrer en ligne de compte dans la définition du contrat à distance. Le fait que le professionnel ne pratique la vente à distance qu'occasionnellement, ou qu'il utilise un système organisé géré par un tiers, tel qu'une plateforme en ligne, ne doit pas priver les consommateurs de leur protection. De

⁸ JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

même, tout contrat négocié en personne et hors établissement entre le professionnel et le consommateur doit être considéré comme un contrat à distance s'il a ensuite été conclu par le recours exclusif à une technique de communication à distance telle que l'internet ou le téléphone. En ce qui concerne les professionnels, une définition plus simple du contrat à distance devrait leur apporter plus de sécurité juridique et les protéger de la concurrence déloyale.

- (14) Un contrat hors établissement doit être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, en dehors d'un établissement commercial, par exemple au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur. Dans un contexte hors établissement, les consommateurs sont soumis à une pression psychologique, qu'ils aient ou non sollicité la visite du professionnel. En outre, pour empêcher tout contournement des règles lorsque des consommateurs sont approchés en dehors d'un établissement commercial, un contrat négocié au domicile du consommateur, par exemple, mais conclu dans un magasin, doit être considéré comme un contrat hors établissement.
- (15) Il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, sous quelque forme que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent au professionnel. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires doivent être traités comme des établissements commerciaux même s'ils ne sont utilisés que temporairement par le professionnel. En revanche, les locaux loués seulement pour une courte durée et où le professionnel n'est pas établi (tels que les hôtels, restaurants, centres de conférence ou cinémas loués par des professionnels qui n'y sont pas établis) ne doivent pas être considérés comme des établissements commerciaux. De même, les espaces publics – y compris les installations ou les transports publics ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail – ne doivent pas être considérés comme des établissements commerciaux.
- (16) La définition du support durable doit notamment inclure les documents sur papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire et le disque dur de l'ordinateur sur lequel est sauvegardé un courrier électronique ou un fichier PDF.
- (17) Les consommateurs doivent être en droit de recevoir des informations avant la conclusion du contrat. Toutefois, il ne faut pas que les professionnels soient tenus de fournir des informations qui ressortent clairement du contexte. En cas de transaction conclue à l'intérieur d'un établissement, il est par exemple possible que les principales caractéristiques d'un produit, l'identité du professionnel et les modalités de livraison ressortent du contexte. En revanche, dans les transactions à distance et hors établissement, le professionnel doit toujours fournir des informations sur les modalités de paiement, de livraison et d'exécution et sur le traitement des réclamations, étant donné que celles-ci ne ressortent pas nécessairement du contexte.
- (18) Les professionnels doivent être tenus d'informer à l'avance les consommateurs de toute disposition impliquant le versement d'une caution au professionnel par le consommateur, y compris des dispositions prévoyant le blocage d'un montant sur la carte de crédit ou de débit du consommateur.
- (19) En cas d'enchères publiques, compte tenu de la nature et du caractère traditionnel de cette méthode de vente, le commissaire-priseur peut communiquer ses propres

coordonnées à la place de l'adresse géographique et de l'identité du vendeur pour le compte duquel il vend les biens.

- (20) Le consommateur doit savoir s'il conclut un contrat avec un professionnel ou avec un intermédiaire agissant pour le compte d'un autre consommateur, étant donné que dans le deuxième cas il ne bénéficie pas de la protection de la présente directive. C'est pourquoi l'intermédiaire doit l'informer de cet état de fait et des conséquences qui en résultent. La notion d'intermédiaire ne doit pas inclure les plateformes commerciales en ligne qui ne concluent pas le contrat au nom ou pour le compte d'un tiers.
- (21) Pour les contrats à distance, les exigences ayant trait à l'information doivent être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que la limitation du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables ou les contraintes de temps pour les spots de téléachat. Dans ce cas, le professionnel doit respecter un ensemble de prescriptions minimales en matière d'information et renvoyer le consommateur à une autre source, par exemple en fournissant un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page web du professionnel, où les informations utiles sont directement disponibles et facilement accessibles.
- (22) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il doit disposer d'un droit de rétractation lui permettant de s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de la marchandise.
- (23) La durée variable du délai de rétractation entre les différents États membres, d'une part, et entre les contrats à distance et les contrats hors établissement, d'autre part, crée une insécurité juridique et génère des coûts de mise en conformité. Le même délai de rétractation doit donc s'appliquer à tous les contrats à distance et hors établissement.
- (24) Afin de garantir la sécurité juridique, il convient que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil, du 3 juin 1971, portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes⁹ s'applique au calcul des délais visés par la présente directive. En conséquence, tous les délais contenus dans la présente directive s'entendent en jours calendaires.
- (25) Les règles concernant les contrats à distance ne doivent pas porter atteinte aux dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes en ligne telles qu'elles figurent aux articles 9 et 11 de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur (directive sur le commerce électronique).
- (26) Si le consommateur commande plus d'un bien auprès du même professionnel, il doit disposer d'un droit de rétractation pour chacun de ces biens. Si les biens sont livrés séparément, le délai de rétractation doit commencer à courir lorsque le consommateur prend matériellement possession de chaque bien particulier. Lorsqu'un bien est livré en plusieurs lots ou pièces, le délai de rétractation doit commencer à courir lorsque le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci prend matériellement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

⁹ JO L 124 du 8.6.1971, p. 1.

- (27) Si le professionnel a omis d'informer le consommateur de son droit de rétractation avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation doit être prolongé. Toutefois, afin de garantir la sécurité juridique dans le temps, il convient d'introduire un délai de prescription de trois mois, à condition que le professionnel ait complètement exécuté ses obligations contractuelles. Il y a lieu de considérer que le professionnel a complètement exécuté ses obligations dès lors qu'il a livré les biens ou a entièrement fourni les services commandés par le consommateur.
- (28) Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les entreprises pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un formulaire de rétractation standard harmonisé, destiné à l'usage des consommateurs, devrait simplifier la procédure de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au formulaire standard communautaire, par exemple en matière de taille de caractères.
- (29) L'expérience ayant montré que de nombreux consommateurs et professionnels préfèrent communiquer via les sites web des professionnels, ces derniers devraient avoir la possibilité de permettre au consommateur de remplir un formulaire en ligne. Dans ce cas, le professionnel doit envoyer sans délai un courrier électronique accusant réception de la rétractation.
- (30) En cas de rétractation, le professionnel doit rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris ceux couvrant les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur.
- (31) Certains consommateurs utilisent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour s'assurer de la nature et du fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur doit répondre de la dépréciation des biens. Pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement d'un bien, le consommateur doit uniquement le manipuler ou l'essayer d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il doit seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Afin de garantir un droit de rétractation effectif en matière de contrats de service, notamment pour les travaux de rénovation non urgents où le consommateur peut être soumis à des méthodes agressives de vente à domicile s'accompagnant d'une exécution immédiate du service avant l'expiration du délai de rétractation, les consommateurs ne doivent être redevables d'aucun coût pour de tels services.
- (32) Afin d'éviter que le professionnel ne rembourse un consommateur qui n'a pas renvoyé les biens, le consommateur doit être tenu de renvoyer les biens dans un délai de quatorze jours après notification au professionnel de sa décision de se rétracter.
- (33) Des exceptions au droit de rétractation doivent exister, notamment dans les cas où ce droit n'a pas lieu d'être compte tenu de la nature du produit. Cela s'applique par exemple à du vin fourni longtemps avant la conclusion d'un contrat à caractère spéculatif, dont la valeur dépend des fluctuations du marché (vin en primeur).
- (34) De surcroît, dans le cas de contrats de service à distance dont l'exécution commence pendant la période de rétractation (fichiers de données téléchargés par le consommateur au cours de ladite période, par exemple), il serait injuste d'autoriser le

consommateur à se rétracter après avoir bénéficié du service en tout ou en partie. Le consommateur doit donc perdre son droit de rétractation si l'exécution du contrat commence avec son accord exprès préalable.

- (35) La Commission a constaté des problèmes importants rencontrés par les consommateurs dans le secteur de l'amélioration de l'habitat, où de fortes pressions sont exercées pour les inciter à commander des travaux de rénovation coûteux. Il convient que le champ d'application des règles en matière d'information et de rétractation soit clarifié et étendu à ce type de contrats. Seuls les contrats concernant la cession de droits sur des biens immobiliers doivent être exclus du champ d'application des règles d'information et de rétractation applicables aux contrats à distance et hors établissement.
- (36) L'application d'un droit de rétractation peut être inappropriée dans le cas de certains services ayant trait à l'hébergement, aux transports et aux loisirs. La conclusion des contrats dans ce domaine implique en effet la réservation de capacités que le professionnel aura peut-être des difficultés à remplir en cas d'exercice du droit de rétractation. Ces contrats à distance ne doivent donc pas être couverts par les dispositions sur l'information des consommateurs et le droit de rétractation.
- (37) Dans un but de simplification et afin de garantir la sécurité juridique, le droit de rétractation doit s'appliquer à tous les types de contrats hors établissement, sauf dans des circonstances strictement définies qui peuvent être établies facilement. Aucun droit de rétractation ne doit ainsi s'appliquer aux réparations urgentes effectuées au domicile du consommateur, car un tel droit serait incompatible avec la situation d'urgence, ou aux systèmes de livraison à domicile des supermarchés qui permettent aux consommateurs de choisir des produits alimentaires, des boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante sur le site web du magasin et de se faire livrer à domicile. Les biens concernés sont peu coûteux et régulièrement achetés par les consommateurs pour leur consommation ou leur utilisation quotidienne, et ne doivent donc pas donner lieu à un droit de rétractation. Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et la principale source de litige avec les professionnels concernent la livraison des biens, notamment la perte ou l'endommagement au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu de clarifier et d'harmoniser les règles nationales relatives à la livraison et au transfert du risque.
- (38) La livraison de biens vendus à des consommateurs peut se faire sous diverses formes. Seule une règle à laquelle il pourra être librement dérogé garantira donc la flexibilité nécessaire pour une prise en compte de ces variations. Le consommateur doit être protégé contre tout risque de perte ou d'endommagement des biens durant le transport organisé ou effectué par le professionnel. La disposition introduite sur le transfert du risque ne doit toutefois pas s'appliquer lorsque le consommateur retarde indûment la prise de possession des biens (par exemple s'il ne retire pas les biens à la poste dans le délai fixé par celle-ci). Dans ce cas, le consommateur doit assumer le risque de perte ou de détérioration après le délai de livraison convenu avec le professionnel.
- (39) Le professionnel devrait répondre vis-à-vis du consommateur si les biens ne sont pas conformes au contrat. Les biens doivent être présumés conformes au contrat s'ils satisfont à certaines conditions concernant essentiellement leur qualité. La qualité et les prestations auxquelles les consommateurs peuvent raisonnablement s'attendre

dépendront, entre autres, du fait que les biens sont neufs ou d'occasion ainsi que de leur durée de vie escomptée.

- (40) Si le bien n'est pas conforme au contrat, le consommateur doit tout d'abord avoir la possibilité de demander au professionnel de réparer les biens ou de les remplacer, au choix du professionnel, à moins que ce dernier ne prouve que de telles réparations sont illicites, impossibles ou qu'elles lui imposent un effort disproportionné. L'effort consenti par le professionnel doit être déterminé de manière objective, eu égard aux coûts supportés par celui-ci pour remédier au défaut de conformité, à la valeur des biens et à l'importance du défaut de conformité. L'absence de pièces de rechange ne doit pas être un motif valable justifiant le manquement du professionnel à remédier au défaut de conformité dans un délai raisonnable ou sans effort disproportionné.
- (41) Les mesures prises pour remédier au défaut de conformité ne doivent entraîner aucun coût, notamment d'expédition, de main-d'œuvre et de matériel, pour le consommateur. En outre, le consommateur ne doit pas dédommager le professionnel pour l'utilisation des biens défectueux.
- (42) Si le professionnel a refusé ou omis plus d'une fois de remédier au défaut de conformité, le consommateur doit avoir le droit de choisir librement l'un des modes de réparation disponibles. Le refus du professionnel peut être explicite ou implicite, ce qui signifie, dans le deuxième cas, qu'il ne répond pas à la demande du consommateur de remédier au défaut de conformité ou qu'il l'ignore.
- (43) La directive 1999/44/CE a autorisé les États membres à définir une période d'au moins deux mois au cours de laquelle le consommateur devait informer le professionnel de tout défaut de conformité. Les différences entre les lois de transposition de la directive ayant créé des entraves au commerce, il est nécessaire de supprimer cette possibilité offerte par la réglementation et d'améliorer la sécurité juridique en obligeant les consommateurs à informer le professionnel du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date de constatation.
- (44) Certains professionnels ou producteurs offrent des garanties commerciales aux consommateurs. Afin d'assurer que les consommateurs ne soient pas induits en erreur, les garanties commerciales doivent contenir certaines informations concernant notamment leur durée, leur étendue territoriale ainsi qu'une déclaration selon laquelle la garantie ne porte pas atteinte aux droits légaux du consommateur.
- (45) Il est nécessaire de protéger les consommateurs contre les clauses contractuelles abusives qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle, telles que les clauses contractuelles standardisées. Les règles relatives aux clauses abusives ne doivent cependant pas s'appliquer aux clauses que le consommateur a acceptées à la suite d'une négociation. Le fait d'avoir la possibilité de choisir entre différentes clauses contractuelles rédigées par le professionnel ou par un tiers pour le compte de celui-ci ne doit pas être assimilé à une négociation.
- (46) Les dispositions relatives aux clauses contractuelles abusives ne doivent pas s'appliquer aux clauses contractuelles qui reflètent directement ou indirectement des dispositions législatives ou réglementaires impératives des États membres qui sont en conformité avec le droit communautaire. De même, les clauses qui reflètent des principes ou des dispositions de conventions internationales dont la Communauté ou

les États membres sont parties, notamment dans le domaine des transports, ne doivent pas être soumises à l'appréciation du caractère abusif.

- (47) Les contrats conclus avec des consommateurs doivent être rédigés dans un langage clair et compréhensible et être lisibles. Les professionnels doivent être libres de choisir la police et la taille des caractères utilisés pour la rédaction des clauses contractuelles. Le consommateur doit avoir la possibilité de lire les clauses avant de conclure le contrat. Cette possibilité peut lui être donnée en lui fournissant les clauses à sa demande (pour les contrats conclus dans un établissement) ou en rendant ces clauses disponibles autrement (par exemple sur le site web du professionnel pour les contrats à distance) ou encore en joignant les clauses contractuelles au bon de commande (pour les contrats hors établissement). Le professionnel doit demander l'assentiment exprès du consommateur pour tout paiement venant en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Déduire l'assentiment du consommateur par le recours à des systèmes obligeant celui-ci à une renonciation expresse (*opt-out*), par exemple grâce à des cases pré-cochées en ligne, doit être interdit.
- (48) Dans l'appréciation de la bonne foi, il y a lieu de prêter une attention particulière à la force des positions de négociation respectives des parties, à la question de savoir si le consommateur a été incité à accepter la clause et si les biens ou services ont été vendus ou fournis sur commande spéciale du consommateur. L'exigence de bonne foi peut être satisfaite si le professionnel traite de façon loyale et équitable avec l'autre partie, dont il doit prendre en compte les intérêts légitimes.
- (49) Pour les besoins de la présente directive, l'appréciation du caractère abusif ne doit porter ni sur les clauses décrivant l'objet principal du contrat, ni sur le rapport qualité/prix des biens ou des services fournis, à moins que les clauses concernées ne satisfassent pas aux exigences de transparence. L'objet principal du contrat et le rapport qualité/prix doivent toutefois être pris en compte pour évaluer le caractère abusif d'autres clauses. Par exemple, dans le cas de contrats d'assurance, les clauses qui définissent ou délimitent clairement le risque assuré et la responsabilité de l'assureur ne doivent pas faire l'objet d'une telle appréciation, étant donné que ces restrictions sont prises en compte dans le calcul de la prime payée par le consommateur.
- (50) Afin de garantir la sécurité juridique et d'améliorer le fonctionnement du marché intérieur, il convient que la directive contienne deux listes de clauses abusives. L'annexe II fournit une liste de clauses devant être considérées comme abusives en toutes circonstances, et l'annexe III une liste de clauses présumées abusives à moins que le professionnel concerné ne prouve le contraire. Les mêmes listes doivent s'appliquer dans tous les États membres.
- (51) Les mesures nécessaires pour la mise en œuvre de la présente directive doivent être arrêtées en conformité avec la décision 1999/468/CE du Conseil du 28 juin 1999 fixant les modalités de l'exercice des compétences d'exécution conférées à la Commission¹⁰.

¹⁰ JO L 184 du 17.7.1999, p. 23.

- (52) En particulier, la Commission doit être habilitée à modifier les annexes II et III relatives aux clauses contractuelles réputées ou présumées abusives. Ces mesures ayant une portée générale et ayant pour objet de modifier des éléments non essentiels de la présente directive, elles doivent être arrêtées selon la procédure de réglementation avec contrôle prévue à l'article 5 *bis* de la décision 1999/468/CE.
- (53) La compétence qu'a la Commission de modifier les annexes II et III doit être utilisée pour assurer une mise en œuvre cohérente des dispositions relatives aux clauses abusives, par l'ajout à ces annexes de clauses contractuelles réputées abusives en toutes circonstances ou présumées telles à moins que le professionnel n'apporte la preuve du contraire.
- (54) Les États membres peuvent utiliser tout concept du droit interne des contrats répondant à l'objectif requis, à savoir que les clauses contractuelles abusives ne doivent pas lier le consommateur.
- (55) Les États membres doivent s'assurer que leurs juridictions ou leurs autorités administratives disposent de moyens adéquats et efficaces pour empêcher que l'application de clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs persiste.
- (56) Conformément au traité, la directive assure un niveau élevé de protection des consommateurs. Elle n'empêche en aucune manière les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection accordée par la directive.
- (57) Les personnes ou organisations considérées, selon la législation nationale, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs doivent disposer de voies de recours pour engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les plaintes ou pour engager une action en justice appropriée.
- (58) Il est nécessaire que les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (59) Le consommateur ne doit pas être privé de la protection accordée par la présente directive. Si le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) doit s'appliquer afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la présente directive.
- (60) La Commission européenne déterminera le moyen le mieux à même de garantir que tous les consommateurs soient informés de leurs droits sur le lieu de vente.
- (61) Étant donné que la vente forcée, qui consiste à fournir de manière non sollicitée des biens ou des services au consommateur, est interdite par la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive relative aux pratiques commerciales

déloyales»)¹¹, mais qu'aucun recours contractuel n'est prévu à cet effet, il est nécessaire d'introduire dans la présente directive un recours contractuel dispensant le consommateur de tout paiement en cas de fourniture non demandée.

- (62) La directive 2002/58/CE régit déjà les communications non sollicitées et assure un niveau élevé de protection des consommateurs. Il y a donc lieu de supprimer les dispositions portant sur cette question à l'article 10 de la directive 97/7/CE.
- (63) Il conviendra de réexaminer la présente directive si des entraves au marché intérieur venaient à être identifiées. Ce réexamen pourrait donner lieu à une proposition de la Commission visant à modifier la présente directive, qui pourrait comporter une modification d'autres législations en matière de protection des consommateurs, reflétant ainsi l'engagement pris par la Commission dans le cadre de sa stratégie pour la politique des consommateurs de réviser l'acquis existant afin d'atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.
- (64) Il convient d'abroger les directives 85/577/CEE, 93/13/CEE et 97/7/CE et la directive 1999/44/CE.
- (65) Étant donné que les objectifs de la présente directive ne peuvent être réalisés de manière suffisante par les États membres et qu'ils peuvent donc être mieux réalisés au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité énoncé dans le même article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour éliminer les entraves au marché intérieur et atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.
- (66) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Chapitre I

Objet, définitions et champ d'application

Article premier *Objet*

L'objectif de la présente directive est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats entre les consommateurs et les professionnels.

¹¹ JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

Article 2
Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- (1) «consommateur»: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- (2) «professionnel»: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel;
- (3) «contrat de vente»: tout contrat ayant pour objet la vente de biens au consommateur par le professionnel, y compris les contrats à objet mixte portant à la fois sur des biens et des services;
- (4) «bien»: tout objet mobilier corporel, sauf:
 - a) les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice;
 - b) l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
 - c) l'électricité;
- (5) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente au titre duquel un service est fourni par le professionnel au consommateur;
- (6) «contrat à distance»: tout contrat de vente ou de service pour la conclusion duquel le professionnel recourt exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- (7) «technique de communication à distance»: tout moyen qui, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- (8) «contrat hors établissement»:
 - a) tout contrat de vente ou de service conclu en dehors d'un établissement commercial en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur ou tout contrat de vente ou de service ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes conditions; ou
 - b) tout contrat de vente ou de service conclu dans un établissement commercial, mais qui a été négocié en dehors d'un établissement commercial en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur;
- (9) «établissement commercial»

- a) tout site commercial meuble ou immeuble, y compris saisonnier, où le professionnel exerce son activité en permanence; ou
 - b) tout étal dans un marché ou stand dans une foire où le professionnel exerce son activité de manière régulière ou temporaire;
- (10) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- (11) «bon de commande»: un instrument contenant les clauses contractuelles et destiné à être signé par le consommateur en vue de la conclusion d'un contrat hors établissement;
- (12) «produit»: tout bien ou service, y compris les biens, obligations et droits immobiliers;
- (13) «service financier»: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- (14) «diligence professionnelle»: le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi dans son domaine d'activité;
- (15) «enchère»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose un bien ou un service par le moyen d'une procédure de mise en concurrence, faisant éventuellement intervenir des techniques de communication à distance, et au terme de laquelle le plus offrant est tenu d'acquiescer ledit bien ou service. Une transaction conclue sur la base d'une offre à prix fixe, même lorsque le consommateur a la possibilité de la conclure par l'intermédiaire d'une procédure d'appel d'offres, n'est pas une enchère;
- (16) «enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose un bien au moyen d'une procédure de mise en concurrence dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle assistent ou peuvent assister les consommateurs, et au terme de laquelle le plus offrant est tenu d'acquiescer ledit bien;
- (17) «producteur»: le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien sur le territoire de la Communauté ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif;
- (18) «garantie commerciale»: tout engagement du professionnel ou du producteur (le «garant») à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci;

- (19) «intermédiaire»: un professionnel qui conclut le contrat au nom ou pour le compte du consommateur;
- (20) «contrat accessoire»: un contrat au titre duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

Article 3 *Champ d'application*

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, aux contrats de vente et aux contrats de service conclus entre le professionnel et le consommateur.
2. La présente directive ne s'applique aux services financiers qu'à l'égard de certains contrats hors établissement visés aux articles 8 à 20, des clauses contractuelles abusives visées aux articles 30 à 39 et des dispositions générales visées aux articles 40 à 46, lus conjointement avec l'article 4 sur l'harmonisation complète.
3. Seuls les articles 30 à 39 sur les droits des consommateurs concernant les clauses contractuelles abusives, lus conjointement avec l'article 4 sur l'harmonisation complète, s'appliquent aux contrats relevant du champ d'application de la directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil¹² et de la directive 90/314/CEE du Conseil¹³.
4. Les articles 5, 7, 9 et 11 s'appliquent sans préjudice des dispositions relatives aux obligations d'information établies par la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁴ et la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁵.

Article 4 *Harmonisation complète*

Les États membres ne peuvent maintenir ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent.

¹² JO L 280 du 29.10.1994, p. 83.

¹³ JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

¹⁴ JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

¹⁵ JO L 178 du 17.07.2000, p. 1.

Chapitre II

Information des consommateurs

Article 5

Obligations d'information générales

1. Avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, le professionnel est tenu de fournir au consommateur les informations suivantes, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:
 - a) les caractéristiques principales du produit, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au produit concerné;
 - b) l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, et, s'il y a lieu, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
 - c) le prix toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du produit, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;
 - d) les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle;
 - e) l'existence d'un droit de rétractation, le cas échéant;
 - f) l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;
 - g) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, les conditions de résiliation du contrat;
 - h) la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat, s'il y a lieu;
 - i) l'obligation pour le consommateur de payer ou de fournir une caution ou d'autres garanties financières à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes.
2. Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées au paragraphe 1, point b), peuvent être remplacées par l'adresse géographique et l'identité du commissaire-priseur.
3. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat de vente ou de service.

Article 6
Défaut d'information

1. Si le professionnel ne respecte pas l'obligation d'information relative aux frais supplémentaires visés à l'article 5, paragraphe 1, point c), le consommateur n'est pas tenu de payer ces frais.
2. Sans préjudice des dispositions de l'article 7, paragraphe 2, de l'article 13 et de l'article 42, les sanctions pour toute infraction à l'article 5 sont déterminées conformément à la législation nationale applicable. Les États membres prévoient, dans le droit national des contrats, des recours efficaces pour toute infraction à l'article 5.

Article 7
Obligations d'information spécifiques applicables aux intermédiaires

1. Avant la conclusion du contrat, l'intermédiaire indique au consommateur qu'il agit au nom ou pour le compte d'un autre consommateur, et que le contrat conclu n'est pas à considérer comme un contrat entre le consommateur et le professionnel, mais comme un contrat entre deux consommateurs qui, à ce titre, ne relève pas du champ d'application de la présente directive.
2. L'intermédiaire qui ne respecte pas l'obligation visée au paragraphe 1 est réputé avoir conclu le contrat en son nom propre.
3. Le présent article ne s'applique pas aux enchères publiques.

Chapitre III

Information des consommateurs et droit de rétractation pour les contrats à distance et les contrats hors établissement

Article 8
Champ d'application

Le présent chapitre s'applique aux contrats à distance et aux contrats hors établissement.

Article 9
Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement

Pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, le professionnel fournit les informations suivantes, qui font partie intégrante du contrat:

- a) les informations visées aux articles 5 et 7 et en tout état de cause, par dérogation à l'article 5, paragraphe 1, point d), les modalités de paiement, de livraison et d'exécution;
- b) lorsqu'un droit de rétractation s'applique, les conditions et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'annexe I;
- c) si elle diffère de l'adresse géographique du professionnel, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel (et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit) à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- d) les codes de conduite existants et, le cas échéant, les modalités d'obtention de ces codes;
- e) la possibilité de recourir à un règlement amiable des litiges, s'il y a lieu;
- f) le fait que le contrat est conclu avec un professionnel et, par suite, que le consommateur bénéficie de la protection prévue par la présente directive.

Article 10

Obligations formelles concernant les contrats hors établissement

1. S'agissant des contrats hors établissement, les informations prévues à l'article 9 doivent figurer lisiblement dans le bon de commande, dans un langage clair et compréhensible. Le bon de commande doit contenir le formulaire standard de rétractation présenté à l'annexe I, partie B.
2. Un contrat hors établissement n'est valable que si le consommateur signe un bon de commande et, lorsque ce dernier n'est pas sur papier, s'il reçoit une copie du bon de commande sur un autre support durable.
3. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence formelle autre que celles prévues aux paragraphes 1 et 2.

Article 11

Obligations formelles concernant les contrats à distance

1. En ce qui concerne les contrats à distance, les informations prévues à l'article 9, point a), sont fournies au consommateur ou mises à sa disposition avant la conclusion du contrat, de manière lisible, dans un langage clair et compréhensible, et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisé.
2. Lorsque le professionnel contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, il est tenu de décliner son identité et d'indiquer la nature commerciale de l'appel dès le début de la conversation téléphonique.
3. Lorsque le support utilisé aux fins de la conclusion du contrat impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit au moins, sur le support en question et avant la conclusion du contrat, les

informations concernant les principales caractéristiques du produit et le prix visées à l'article 5, paragraphe 1, points a) et c). Le professionnel fournit les autres informations visées aux articles 5 et 7 au consommateur sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1.

4. Le consommateur reçoit confirmation de toutes les informations visées à l'article 9, points a) à f), sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion d'un contrat à distance, au plus tard au moment de la livraison du bien ou du début de l'exécution du service, sauf si ces informations ont déjà été fournies au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.
5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence formelle autre que celles prévues aux paragraphes 1 à 4.

Article 12

Durée et début du délai de rétractation

1. Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision.
2. Dans le cas d'un contrat hors établissement, le délai de rétractation commence à courir lorsque le consommateur signe le bon de commande ou, si ce dernier n'est pas sur papier, lorsqu'il reçoit une copie du bon de commande sur un autre support durable.

Dans le cas d'un contrat à distance portant sur la vente de biens, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend matériellement possession de chacun des biens commandés.

Pour un contrat à distance portant sur la prestation de services, le délai de rétractation commence à courir le jour de la conclusion du contrat.

3. Le délai visé au paragraphe 1 est respecté si la communication relative à l'exercice du droit de rétractation est transmise par le consommateur avant l'expiration dudit délai.
4. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation.

Article 13

Défaut d'information sur le droit de rétractation

Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation en violation de l'article 9, point b), de l'article 10, paragraphe 1, et de l'article 11, paragraphe 4, le délai de rétractation expire trois mois après que le professionnel a complètement exécuté ses autres obligations contractuelles.

Article 14
Exercice du droit de rétractation

1. Le consommateur informe le professionnel de sa décision de rétractation en lui adressant sur un support durable soit une déclaration rédigée dans ses propres termes, soit le formulaire standard figurant à l'annexe I, partie B.

Les États membres s'abstiennent de prévoir toute autre exigence formelle applicable à ce formulaire de rétractation standard.

2. Pour les contrats à distance conclus par le biais de l'internet, le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au paragraphe 1, la faculté de remplir et de transmettre le formulaire de rétractation standard en ligne, sur le site web du professionnel. Le cas échéant, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation.

Article 15
Effets de la rétractation

L'exercice du droit de rétractation a pour effet l'extinction de l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, ou
- b) de conclure un contrat hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

Article 16
Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Le professionnel rembourse tout paiement reçu de la part du consommateur dans les trente jours suivant la date de réception de la communication de la rétractation.
2. Concernant les contrats de vente, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à réception ou récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Article 17
Obligations du consommateur en cas de rétractation

1. Lorsque, dans le cadre d'un contrat de vente, la possession matérielle des biens a été transférée au consommateur ou, à sa demande, à un tiers avant expiration du délai de rétractation, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours suivant la communication de sa rétractation au professionnel pour renvoyer ou rendre les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à les réceptionner, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de prendre ces coûts à sa charge.

2. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation de biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article 9, point b). Pour les contrats de service soumis à un droit de rétractation, le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour des services exécutés, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation.

Article 18

Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats accessoires

1. Sans préjudice de l'article 15 de la directive 2008/48/CE, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 12 à 17 a pour effet la résiliation automatique de tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur.
2. Les États membres déterminent les modalités de résiliation de ces contrats.

Article 19

Exceptions au droit de rétractation

1. Pour ce qui est des contrats à distance, le droit de rétractation n'est pas applicable:
 - a) aux services dont l'exécution a commencé, avec l'accord préalable exprès du consommateur, avant l'expiration du délai de quatorze jours visé à l'article 12;
 - b) à la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations du marché financier échappant au contrôle du professionnel;
 - c) à la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur, nettement personnalisés ou susceptibles de se détériorer ou de se périmenter rapidement;
 - d) à la fourniture de vin dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée avant expiration du délai visé à l'article 22, paragraphe 1, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations du marché échappant au contrôle du professionnel;
 - e) à la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur;
 - f) à la fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
 - g) aux services de jeux et de loteries;
 - h) aux contrats conclus lors d'une enchère.

2. Pour ce qui est des contrats hors établissement, le droit de rétractation n'est pas applicable:
 - a) aux contrats portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante qui ont été choisis au préalable par le consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance et livrés physiquement au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur par un professionnel qui vend habituellement ces biens dans ses locaux commerciaux;
 - b) aux contrats dont le consommateur a demandé l'exécution immédiate par le professionnel pour répondre à un cas d'urgence; si, à cette occasion, le professionnel fournit ou vend des services ou biens autres que ceux qui sont strictement nécessaires pour répondre à l'urgence immédiate, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens;
 - c) aux contrats dans le cadre desquels le consommateur a spécifiquement demandé au professionnel, à l'aide d'une technique de communication à distance, de se rendre à son domicile pour effectuer des travaux de réparation ou d'entretien sur sa propriété; si, à cette occasion, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires.
3. Les parties peuvent convenir de ne pas appliquer les paragraphes 1 et 2.

Article 20

Contrats à distance et contrats hors établissement exclus

1. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats à distance et aux contrats hors établissement:
 - a) portant sur la vente de biens immobiliers ou sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception des contrats concernant la location et les travaux relatifs à des biens immobiliers;
 - b) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
 - c) conclus avec des opérateurs de télécommunication par le moyen de cabines téléphoniques publiques aux fins de l'utilisation de ces dernières;
 - d) portant sur la fourniture de denrées alimentaires ou de boissons par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières à proximité de son établissement commercial.
2. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats hors établissement relatifs:
 - a) aux assurances;

- b) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, tels qu'établis à l'article 6, paragraphe 2, point a), de la directive 2002/65/CE¹⁶; et
 - c) aux crédits relevant du champ d'application de la directive 2008/48/CE.
3. Les articles 8 à 19 ne sont pas applicables aux contrats à distance portant sur la prestation de services d'hébergement, de transport, de location de voitures, de restauration ou de loisirs lorsque ces contrats prévoient une date ou une période d'exécution spécifique.

Chapitre IV

Autres droits des consommateurs spécifiques aux contrats de vente

Article 21

Champ d'application

1. Le présent chapitre s'applique aux contrats de vente. Sans préjudice de l'article 24, paragraphe 5, lorsque le contrat est un contrat à objet mixte portant à la fois sur des biens et des services, le présent chapitre ne s'applique qu'aux biens.
2. Le présent chapitre est également applicable à la fourniture de biens à fabriquer ou à produire.
3. Il ne s'applique pas aux pièces de rechange utilisées par le professionnel pour remédier à la non-conformité des biens par le moyen d'une réparation en vertu de l'article 26.
4. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions du présent chapitre à la vente de biens d'occasion lors d'enchères publiques.

Article 22

Livraison

1. Sauf accord contraire entre les parties, le professionnel livre les biens en transférant la possession matérielle au consommateur, ou à un tiers autre que le transporteur désigné par le consommateur, dans un délai maximum de trente jours à compter de la date de conclusion du contrat.
2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison, le consommateur peut prétendre au remboursement de toute somme payée dans les sept jours suivant la date de livraison prévue au paragraphe 1.

¹⁶ JO L 271 du 09.10.2002, p. 16.

Article 23
Transfert du risque

1. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers autre que le transporteur désigné par le consommateur, prend matériellement possession de ces biens.
2. Le risque visé au paragraphe 1 est transféré au consommateur au moment de la livraison, tel que convenu par les parties, si le consommateur ou un tiers autre que le transporteur désigné par le consommateur ne prend pas les mesures raisonnablement requises aux fins de la prise de possession matérielle des biens.

Article 24
Conformité au contrat

1. Le professionnel est tenu de livrer des biens conformes au contrat de vente.
2. Les biens livrés sont présumés conformes au contrat s'ils satisfont aux conditions suivantes:
 - a) ils correspondent à la description donnée par le vendeur et possèdent les qualités du bien que le professionnel a présenté sous forme d'échantillon ou modèle au consommateur;
 - b) ils sont propres à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du professionnel au moment de la conclusion du contrat et que le professionnel a accepté;
 - c) ils sont propres aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type; ou
 - d) ils présentent la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le consommateur peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature des biens et compte tenu de toute déclaration publique faite sur les caractéristiques concrètes des biens par le professionnel, par le producteur ou par son représentant, notamment par le biais de la publicité ou de l'étiquetage.
3. Il n'y a pas défaut de conformité au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur connaissait ou aurait raisonnablement dû connaître le défaut de conformité, ou si ce dernier a son origine dans les matériaux fournis par le consommateur.
4. Le professionnel n'est pas tenu par les déclarations publiques visées au paragraphe 2, point d), s'il démontre l'existence de l'une des circonstances suivantes:
 - a) il ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause;
 - b) la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat;

- c) la décision d'acheter le bien n'a pas pu être influencée par la déclaration.
5. Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien est réputé constituer un défaut de conformité du bien si l'installation fait partie du contrat de vente et qu'elle a été effectuée par le professionnel ou sous sa responsabilité. Cette disposition s'applique également lorsque le bien, dont l'installation incombe au consommateur, est installé par ce dernier et que la mauvaise installation est due à une erreur dans les instructions de montage.

Article 25

Garantie légale – Responsabilité pour défaut de conformité

Le professionnel répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe au moment du transfert du risque au consommateur.

Article 26

Recours en cas de défaut de conformité

1. En vertu des dispositions établies aux paragraphes 2 à 5, le consommateur peut prétendre, en cas de non-conformité d'un bien au contrat:
 - a) à la mise en défaut de conformité par voie de réparation ou de remplacement;
 - b) à une réduction du prix;
 - c) à la résolution du contrat.
2. Le professionnel remédie au défaut de conformité, au choix, par voie de réparation ou de remplacement.
3. Si le professionnel démontre que la correction du défaut de conformité par réparation ou par remplacement est illicite, impossible ou qu'elle lui imposerait un effort disproportionné, le consommateur peut opter pour une réduction du prix ou pour la résolution du contrat. L'effort d'un professionnel est disproportionné s'il lui impose des coûts excessifs en comparaison d'une réduction du prix ou de la résolution du contrat, eu égard à la valeur du bien en l'absence d'un défaut de conformité et à l'importance du défaut de conformité.

Le consommateur ne peut prétendre à la résolution du contrat pour un défaut de conformité mineur.
4. Le consommateur peut prétendre à tout recours visé au paragraphe 1 dans l'un des cas suivants:
 - a) le professionnel a refusé implicitement ou explicitement de remédier au défaut de conformité;
 - b) le professionnel n'a pas remédié au défaut de conformité dans un délai raisonnable;

- c) le professionnel a tenté de remédier au défaut de conformité, en causant un inconvénient majeur pour le consommateur;
 - d) le même défaut est réapparu plusieurs fois en peu de temps.
5. L'inconvénient majeur pour le consommateur et le délai raisonnable nécessaire au professionnel pour remédier au défaut de conformité sont appréciés au regard de la nature du bien et de l'usage auquel le consommateur destine le bien, au sens de l'article 24, paragraphe 2, point b).

Article 27
Coûts et indemnités

1. Le consommateur peut prétendre à ce qu'il soit remédié au défaut de conformité à titre gratuit.
2. Sans préjudice des dispositions du présent chapitre, le consommateur peut demander à être indemnisé de toute perte n'ayant pas fait l'objet d'un dédommagement conformément à l'article 26.

Article 28
Délais et charge de la preuve

1. La responsabilité du professionnel est engagée en vertu de l'article 25 lorsque le défaut de conformité apparaît dans un délai de deux ans à compter du transfert du risque au consommateur.
2. Si le professionnel a remédié au défaut de conformité par voie de remplacement, il est responsable en vertu de l'article 25 lorsque le défaut apparaît dans un délai de deux ans à compter du moment où le consommateur ou un tiers désigné par celui-ci a matériellement pris possession du bien reçu en remplacement.
3. Pour les biens d'occasion, le professionnel et le consommateur peuvent convenir d'une durée de responsabilité plus courte, dont la durée ne peut toutefois être inférieure à un an.
4. Afin de faire valoir ses droits au titre de l'article 25, le consommateur informe le professionnel du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il l'a constaté.
5. Sauf preuve du contraire, tout défaut de conformité qui apparaît dans les six mois suivant le transfert du risque au consommateur est présumé exister au moment du transfert, sous réserve d'incompatibilité de cette présomption avec la nature du bien et la nature du défaut de conformité.

Article 29
Garanties commerciales

1. Une garantie commerciale lie juridiquement le garant conformément aux conditions établies dans la déclaration de garantie. En l'absence d'une déclaration de garantie, la garantie commerciale est juridiquement contraignante conformément aux conditions établies dans la publicité y afférente.
2. La déclaration de garantie doit être rédigée de manière claire, compréhensible et lisible. Elle comprend les éléments suivants:
 - a) les droits légaux du consommateur, tels qu'établis à l'article 26, et une déclaration explicite indiquant que la garantie commerciale est sans effet sur ces droits;
 - b) la description de la teneur de la garantie commerciale et des modalités de recours, notamment la durée et le champ d'application territorial de la garantie, ainsi que le nom et l'adresse du garant;
 - c) sans préjudice des articles 32 et 35, ainsi que de l'annexe III, paragraphe 1, point j), la mention, s'il y a lieu, selon laquelle la garantie commerciale ne peut être transférée à un acquéreur ultérieur.
3. Si le consommateur le demande, le professionnel lui fournit la déclaration de garantie sur un support durable.
4. Le non-respect du paragraphe 2 ou 3 est sans effet sur la validité de la garantie.

Chapitre V

Droits des consommateurs concernant les clauses contractuelles

Article 30
Champ d'application

1. Le présent chapitre s'applique aux clauses contractuelles rédigées par avance par le professionnel ou un tiers et que le consommateur a acceptées sans avoir la possibilité d'influer sur leur teneur, en particulier lorsque ces clauses font partie d'un contrat d'adhésion.
2. Le fait que le consommateur ait eu la possibilité d'influer sur la teneur de certains éléments d'une clause ou d'une clause isolée n'exclut pas l'application du présent chapitre aux autres clauses constitutives du contrat.
3. Le présent chapitre ne s'applique pas aux clauses contractuelles découlant de dispositions légales ou réglementaires impératives conformes au droit communautaire, ainsi que de dispositions ou de principes de conventions internationales auxquelles la Communauté ou les États membres sont parties.

Article 31
Obligation de transparence des clauses contractuelles

1. Les clauses contractuelles doivent être exprimées dans un langage clair et compréhensible et elles doivent être lisibles.
2. Les clauses contractuelles doivent être mises à la disposition du consommateur de manière à lui donner effectivement la possibilité d'en prendre connaissance avant la conclusion du contrat, en tenant dûment compte de la technique de communication utilisée.
3. Le professionnel doit obtenir l'assentiment exprès du consommateur à tout paiement en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu l'assentiment exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.
4. Les États membres s'abstiennent d'imposer de quelconques exigences formelles concernant le libellé des clauses contractuelles ou la façon dont ces dernières sont mises à la disposition du consommateur.

Article 32
Principes généraux

1. Lorsqu'une clause contractuelle n'est pas incluse dans l'annexe II ou III, les États membres veillent à ce qu'elle soit réputée abusive si, en dépit de l'exigence de bonne foi, elle crée, au détriment du consommateur, un déséquilibre significatif entre les droits et obligations des parties découlant du contrat.
2. Sans préjudice des articles 34 et 38, le caractère abusif d'une clause contractuelle est apprécié en tenant compte de la nature du produit objet du contrat et eu égard, au moment de la conclusion du contrat, à toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat, ainsi qu'à toutes les autres clauses de ce contrat ou d'un autre contrat dont il dépend. Lors de l'appréciation du caractère abusif d'une clause contractuelle, l'autorité nationale compétente prend également en considération la manière dont le contrat a été rédigé et transmis au consommateur par le professionnel au regard de l'article 31.
3. Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas à l'appréciation de l'objet principal du contrat ou du caractère adéquat de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel, sous réserve que ce dernier respecte pleinement les dispositions de l'article 31.

Article 33
Charge de la preuve

Si le professionnel prétend qu'une clause contractuelle a fait l'objet d'une négociation individuelle, la charge de la preuve lui incombe.

Article 34
Clauses réputées abusives en toutes circonstances

Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées à l'annexe II soient considérées comme abusives en toutes circonstances. Cette liste de clauses contractuelles s'applique dans tous les États membres et ne peut être modifiée que conformément à l'article 39, paragraphe 2, et à l'article 40.

Article 35
Clauses présumées abusives

Les États membres veillent à ce que les clauses contractuelles répertoriées au point 1 de l'annexe III soient considérées comme abusives, sauf si le professionnel démontre, au regard de l'article 32, qu'elles ne le sont pas. Cette liste de clauses contractuelles s'applique dans tous les États membres et ne peut être modifiée que conformément à l'article 39, paragraphe 2, et à l'article 40.

Article 36
Interprétation de clauses

1. En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable au consommateur prévaut.
2. Le présent article n'est pas applicable dans le cadre des procédures établies à l'article 38, paragraphe 2.

Article 37
Effets des clauses contractuelles abusives

Les clauses contractuelles abusives ne lient pas le consommateur. Le contrat continue de lier les parties s'il peut rester en vigueur sans les clauses abusives.

Article 38
Mesures d'exécution relatives aux clauses contractuelles abusives

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe, dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels concurrents, des moyens adéquats et efficaces afin de faire cesser l'utilisation de clauses abusives dans les contrats conclus entre professionnels et consommateurs.
2. En particulier, les personnes ou les organisations qui, en vertu de la législation nationale, ont un intérêt légitime à protéger les consommateurs, doivent pouvoir saisir les tribunaux ou les autorités administratives en vue de statuer sur le caractère abusif de clauses contractuelles rédigées en vue d'une utilisation généralisée.

3. Les États membres habilite les tribunaux ou les autorités administratives à mettre en œuvre des moyens adéquats et efficaces pour empêcher que les professionnels continuent d'utiliser des clauses jugées abusives.
4. Les États membres veillent à ce que les recours visés aux paragraphes 2 et 3 puissent être engagés séparément ou conjointement, selon le droit procédural national, à l'encontre de plusieurs professionnels d'un même secteur économique ou de leurs associations qui utilisent ou recommandent l'utilisation des mêmes clauses contractuelles générales ou de clauses similaires.

Article 39

Révision des clauses figurant à l'annexe II et l'annexe III

1. Les États membres notifient à la Commission les clauses jugées abusives par leurs autorités nationales compétentes et qu'ils estiment pertinentes aux fins de la modification de la présente directive conformément au paragraphe 2.
2. Au regard des notifications reçues en application du paragraphe 1, la Commission modifie les annexes II et III. Ces mesures destinées à modifier des éléments non essentiels de la présente directive sont arrêtées conformément à la procédure de réglementation avec contrôle visée à l'article 40, paragraphe 2.

Chapitre VI

Dispositions générales

Article 40

Le comité

1. La Commission est assistée par le comité sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (ci-après «le comité»).
2. Dans le cas où il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 *bis*, paragraphes 1 à 4, et l'article 7 de la décision 1999/468/CE¹⁷ s'appliquent, dans le respect des dispositions de l'article 8 de celle-ci.

Article 41

Exécution

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour faire respecter les dispositions de la présente directive.

¹⁷ JO L 184 du 17.07.1999, p. 23. Décision modifiée par la décision 2006/512/CE (JO L 200 du 22.7.2006, p. 11).

2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par la législation nationale, de saisir en vertu du droit national les tribunaux ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales destinées à la mise en œuvre de la présente directive:
 - a) les organismes publics ou leurs représentants;
 - b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
 - c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

Article 42
Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard à la date mentionnée à l'article 46 et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

Article 43
Caractère impératif de la directive

Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par la présente directive.

Article 44
Information

Les États membres prennent les mesures appropriées pour informer les consommateurs des dispositions de droit national qui transposent la présente directive et incitent, s'il y a lieu, les professionnels et les propriétaires de codes à faire connaître leurs codes de conduite aux consommateurs.

Article 45
Vente forcée

Le consommateur ne peut être tenu de s'acquitter d'un quelconque paiement en cas de fourniture non demandée d'un produit, en violation de l'article 5, paragraphe 5, et du point 29 de l'annexe I de la directive 2005/29/CE. L'absence de réponse du consommateur dans un tel cas de fourniture non demandée ne vaut pas consentement.

Article 46
Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard [dix-huit mois après son entrée en vigueur], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions, ainsi qu'un tableau de correspondance entre ces dispositions et la présente directive.

Ils appliquent ces dispositions [deux ans après l'entrée en vigueur de la directive].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

Chapitre VII
Dispositions finales

Article 47
Abrogations

Les directives 85/577/CEE, 93/13/CEE et 97/7/CE, ainsi que la directive 1999/44/CE, telle que modifiée par les directives répertoriées à l'annexe IV, sont abrogées.

Les références aux directives abrogées s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe V.

Article 48
Réexamen

La Commission réexamine la présente directive et fait rapport au Parlement européen et au Conseil au plus tard le [insérer la date fixée à l'article 46, paragraphe 1, deuxième alinéa + cinq ans].

Elle formule, s'il y a lieu, des propositions en vue d'adapter la présente directive à l'évolution du domaine concerné. La Commission peut demander aux États membres de lui fournir des informations.

Article 49
Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 50
Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le Président

Par le Conseil
Le Président

ANNEXE I
INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION

A. Informations devant accompagner le formulaire de rétractation

1. Le nom, l'adresse géographique et l'adresse électronique du professionnel destinataire du formulaire de rétractation.
2. Une déclaration indiquant que le consommateur a le droit de se rétracter, droit qu'il peut exercer en envoyant le formulaire ci-après, sur un support durable, au professionnel visé au paragraphe 1:
 - a) pour les contrats hors établissement, dans un délai de quatorze jours suivant la signature du bon de commande;
 - b) pour les contrats de vente à distance, dans un délai de quatorze jours suivant la prise de possession matérielle des biens par le consommateur ou un tiers autre que le transporteur désignée par le consommateur;
 - c) pour les contrats de service à distance:
 - dans un délai de quatorze jours suivant la conclusion du contrat, dans le cas où le consommateur n'a pas donné son assentiment préalable exprès à ce que l'exécution du contrat débute avant l'expiration de ce délai de quatorze jours;
 - dans un délai expirant le jour où débute l'exécution du contrat, dans le cas où le consommateur a donné son assentiment préalable exprès à ce que l'exécution du contrat débute avant l'expiration du délai de quatorze jours.
3. Pour tous les contrats de vente, une déclaration informant le consommateur des délais et des modalités de renvoi des biens au professionnel, ainsi que des modalités de remboursement, conformément à l'article 16 et à l'article 17, paragraphe 2.
4. Pour les contrats à distance conclus par le biais de l'internet, une déclaration indiquant que le consommateur peut remplir et soumettre le formulaire standard de rétractation en ligne, sur le site web du professionnel, et qu'il recevra sans délai du professionnel un accusé de réception de la rétractation par courrier électronique.
5. Une déclaration indiquant que le consommateur peut utiliser le formulaire de rétractation établi dans la partie B.

B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de:

- Je/Nous* vous notifie/notifions* par la présente ma/notre* rétractation du contrat portant sur la vente du bien* / la prestation de service* ci-dessous
- Commandé le*/reçu le*
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification écrite du formulaire)
- Date

*Biffez la mention inutile.

ANNEXE II

CLAUSES CONTRACTUELLES RÉPUTÉES ABUSIVES EN TOUTES CIRCONSTANCES

Sont réputées abusives en toutes circonstances les clauses contractuelles ayant pour objet ou effet:

- a) d'exclure ou de limiter la responsabilité du professionnel en cas de décès ou de dommage corporel subi par le consommateur par suite d'un acte ou d'une omission dudit professionnel;
- b) de limiter l'obligation du professionnel de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de subordonner ses engagements au respect d'une condition particulière dépendant exclusivement du professionnel;
- c) d'exclure ou d'entraver le droit du consommateur à ester en justice ou à exercer toute autre voie de recours, notamment en lui imposant de résoudre les litiges exclusivement par voie d'arbitrage en dehors des règles du droit;
- d) de limiter les moyens de preuve à la disposition du consommateur ou d'imposer à ce dernier la charge de la preuve qui, conformément au droit applicable, incombe au professionnel;
- e) d'accorder au professionnel le droit de déterminer si les biens ou les services fournis sont conformes aux stipulations du contrat ou de lui conférer le droit exclusif d'interpréter une quelconque clause du contrat.

ANNEXE III

CLAUSES CONTRACTUELLES PRÉSUMÉES ABUSIVES

1. Sont présumées abusives les clauses contractuelles ayant pour objet ou effet:
 - a) d'exclure ou de limiter les droits du consommateur vis-à-vis du professionnel ou d'une autre partie en cas d'inexécution totale ou partielle ou de mauvaise exécution par le professionnel de toute obligation contractuelle qui lui incombe, notamment le droit du consommateur de compenser une dette envers le vendeur par une créance qu'il détiendrait sur lui;
 - b) d'autoriser le professionnel à conserver un paiement effectué par le consommateur au cas où ce dernier ne conclurait ou n'exécuterait pas le contrat, sans que le consommateur ne puisse prétendre à être indemnisé du même montant si le professionnel ne conclut ou n'exécute pas le contrat;
 - c) d'exiger du consommateur qui n'exécute pas une obligation une indemnité d'un montant nettement supérieur au préjudice subi par le professionnel;
 - d) d'autoriser le professionnel à résilier le contrat à son gré sans que le consommateur ne bénéficie du même droit;
 - e) de permettre au professionnel de résilier un contrat à durée indéterminée sans préavis raisonnable sauf en cas de manquement grave au contrat de la part du consommateur;
 - f) de reconduire de plein-droit un contrat à durée déterminée en l'absence d'indication contraire du consommateur et lorsque ce dernier doit respecter un long préavis de résiliation à la fin de chaque période de reconduction;
 - g) d'autoriser le professionnel à augmenter le prix convenu avec le consommateur lorsque le contrat a été conclu sans que le consommateur n'ait le droit de résilier le contrat;
 - h) d'obliger le consommateur à exécuter toutes ses obligations alors que le professionnel n'exécute pas intégralement les siennes;
 - i) de donner au professionnel la possibilité de transférer ses obligations au titre du contrat sans l'assentiment du consommateur;
 - j) de limiter le droit du consommateur de revendre les biens en restreignant la transférabilité des garanties commerciales accordées par le professionnel;
 - k) d'autoriser le professionnel à modifier unilatéralement les clauses du contrat, y compris les caractéristiques du produit ou du service;
 - l) de modifier unilatéralement les clauses d'un contrat communiquées au consommateur sur un support durable par des clauses contractuelles disponibles en ligne auxquelles le consommateur n'a pas donné son assentiment.

2. Le point 1, lettre e), ne s'applique pas aux clauses par lesquelles un fournisseur de services financiers se réserve le droit de résilier unilatéralement et sans préavis un contrat à durée indéterminée, sous réserve que le fournisseur soit tenu d'en informer immédiatement l'autre ou les autres parties contractantes.
3. Le point 1, lettre g), ne s'applique pas:
 - a) aux transactions concernant les valeurs mobilières, instruments financiers et autres produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations d'un cours ou d'un indice boursier ou d'un taux de marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle;
 - b) aux contrats d'achat ou de vente de devises, de chèques de voyage ou de mandats internationaux libellés en devises;
 - c) aux clauses d'indexation de prix, pour autant qu'elles soient licites et que le mode de variation du prix y soit explicitement décrit.
4. Le point 1, lettre k) ne s'applique pas:
 - a) aux clauses selon lesquelles un fournisseur de services financiers se réserve le droit, s'il existe un motif valable, de modifier sans préavis le taux d'intérêt à charge ou au bénéfice du consommateur ou le montant de toutes autres charges afférentes à des services financiers, à condition que le professionnel soit tenu d'en informer la ou les autres parties contractantes dans les meilleurs délais et que celles-ci puissent prétendre à la résiliation immédiate du contrat;
 - b) aux transactions concernant les valeurs mobilières, instruments financiers et autres produits ou services dont le prix est lié aux fluctuations d'un cours ou d'un indice boursier ou d'un taux de marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle;
 - c) aux contrats d'achat ou de vente de devises, de chèques de voyage ou de mandats internationaux libellés en devises;
 - d) aux clauses selon lesquelles le professionnel se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions d'un contrat de durée indéterminée, sous réserve qu'il soit tenu d'en informer le consommateur avec un préavis raisonnable et que ce dernier puisse prétendre à la résiliation du contrat.

ANNEXE IV
Liste des directives abrogées et de leurs modifications successives
(visées à l'article 47)

Directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

Directive du Conseil 93/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs. JO L 95 du 21.04.1993, p. 29.

Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil JO L 149 du 11.06.2005, p. 29.

Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 JO L 319 du 05.12.2007, p. 1.

Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil JO L 171 du 07.07.1999, p. 12.

ANNEXE V

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
Article 1 ^{er} ¹⁸				
	Article 1 ^{er} , paragraphe 1 ¹⁹			
	Article 1 ^{er} , paragraphe 2 (remplacé)			Article 30, paragraphe 3
		Article 1 ^{er} ²⁰		
			Article 1 ^{er} , paragraphe 1 ²¹	
			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point a) (remplacé)	Article 2, point 1

¹⁸ Remplacé, en substance, par l'article 3 et l'article 8, lus conjointement avec l'article 2, point 8.

¹⁹ Remplacé, en substance, par l'article 1^{er}.

²⁰ Remplacé, en substance, par l'article 1^{er}.

²¹ Remplacé, en substance, par l'article 1^{er}.

			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point b) ²²	Article 2, point 4
				Article 21, paragraphe 3
			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point c)	Article 2, point 2

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point d)	Article 2, point 18
			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point e) (remplacé)	Article 2, point 19
			Article 1 ^{er} , paragraphe 2, point f)	Supprimé
			Article 1 ^{er} , paragraphe 3 (remplacé)	Article 21, paragraphe 4
			Article 1 ^{er} , paragraphe 4	Article 21, paragraphe 2
Article 2 (remplacé)				Article 2, point 1

²² Remplacé, en substance, par l'article 21, paragraphe 4

				Article 2, point 2
	Article 2, point a)			Supprimé
	Article 2, point b) (remplacé)			Article 2, point 1
	Article 2, point c) (remplacé)			Article 2, point 2
		Article 2, paragraphe 1 (remplacé)		Article 2, point 6
		Article 2, paragraphe 2 (remplacé)		Article 2, point 1

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
		Article 2, paragraphe 3 (remplacé)		Article 2, point 2
		Article 2, paragraphe 4, première phrase (remplacée)		Article 2, point 7
		Article 2, paragraphe 4, deuxième phrase (remplacée)		Supprimé
		Article 2, paragraphe 5		Supprimé
			Article 2, paragraphe 1	Article 24, paragraphe 1
				Article 22
			Article 2, paragraphe 2	Article 24, paragraphe 2
			Article 2, paragraphe 3	Article 24, paragraphe 3
			Article 2, paragraphe 4	Article 24, paragraphe 4
			Article 2, paragraphe 5	Article 24, paragraphe 5
Article 3, paragraphe 1				Supprimé

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
Article 3, paragraphe 2, point a) (remplacé)				Article 20, paragraphe 1, point a)
Article 3, paragraphe 2, point b) (remplacé)				Article 20, paragraphe 1, point d)
Article 3, paragraphe 2, point c) (remplacé)				Article 12, paragraphe 2
Article 3, paragraphe 2, point d)				Article 20, paragraphe 2, point a)
Article 3, paragraphe 2, point e)				Article 20, paragraphe 2, point b)
Article 3, paragraphe 3 ²³				
	Article 3, paragraphe 1			Article 32, paragraphe 1²⁴

²³ Remplacé, en substance, par l'article 3 et l'article 8, lus conjointement avec l'article 2, point 8.

²⁴ À lire conjointement avec l'article 30, paragraphe 1.

	Article 3, paragraphe 2, premier alinéa (remplacé)			Article 30, paragraphe 1
--	--	--	--	---------------------------------

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
	Article 3, paragraphe 2, deuxième alinéa			Article 30, paragraphe 2
	Article 3, paragraphe 2, troisième alinéa			Article 33
	Article 3, paragraphe 3 (remplacé)			Article 34
				Article 35
		Article 3, paragraphe 1, premier tiret (remplacé)		Article 3, paragraphe 2
		Article 3, paragraphe 1, deuxième tiret		Article 20, paragraphe 1, point b)
		Article 3, paragraphe 1, troisième tiret (remplacé)		Article 20, paragraphe 1, point c)
		Article 3, paragraphe 1, quatrième tiret (remplacé)		Article 20, paragraphe 1, point a)

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
		Article 3 ²⁵ , paragraphe 1, cinquième tiret (remplacé)		
		Article 3, paragraphe 2, premier tiret (remplacé)		Article 20, paragraphe 1, point d)
		Article 3, paragraphe 2, deuxième tiret (remplacé)		Article 20, paragraphe 3
			Article 3, paragraphe 1 (remplacé)	Article 25
				Article 23
			Article 3, paragraphe 2 (remplacé)	Article 26, paragraphe 1
Article 4, première phrase (remplacée)				Article 9
Article 4, deuxième phrase (remplacée)				Article 10
	Article 4, paragraphe 1 (remplacé)			Article 32, paragraphe 2

²⁵ Remplacé en partie par l'article 19, paragraphe 1, point h).

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
	Article 4, paragraphe 2 (remplacé)			Article 32, paragraphe 3
		Article 4, paragraphe 1, point a) (remplacé)		Article 5, paragraphe 1, point b)
		Article 4, paragraphe 1, point b) (remplacé)		Article 5, paragraphe 1, point a)
		Article 4, paragraphe 1, point c) (remplacé)		Article 5, paragraphe 1, point c)
		Article 4, paragraphe 1, point d) (remplacé)		Article 5, paragraphe 1, point c)
		Article 4, paragraphe 1, point e) (remplacé)		Article 9, paragraphe 1, point a)
Article 5, paragraphe 1 (remplacé)				Article 12
				Article 14
Article 5, paragraphe 2 (remplacé)				Article 15
				Article 16

Ancienne numérotation de la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux	Ancienne numérotation de la directive 1993/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats	Ancienne numérotation de la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance	Ancienne numérotation de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation	Nouvelle numérotation dans la présente directive
				Article 17
	Article 5, première phrase (remplacée)			Article 31
	Article 5, deuxième et troisième phrases			Article 36
Article 6 (remplacé)				Article 43
	Article 6, paragraphe 1			Article 37
	Article 6, paragraphe 2			Supprimé
Article 7 ²⁶				
	Article 7, paragraphe 1			Article 38, paragraphe 1
	Article 7, paragraphe 2 (remplacé)			Article 38, paragraphe 2

Ancienne numérotation dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la	À interpréter comme faisant référence à:
--	---

²⁶ Remplacé, en substance, par l'article 16 et l'article 17.

coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs	
Paragraphe 2, 6, 8 et 11	La présente directive

FICHE FINANCIÈRE LÉGISLATIVE

1. DÉNOMINATION DE LA PROPOSITION

Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits contractuels des consommateurs

2. CADRE GPA / EBA

Politique des consommateurs

3. LIGNES BUDGÉTAIRES

3.1. Lignes budgétaires (lignes opérationnelles et lignes connexes d'assistance technique et administrative (anciennes lignes BA)), y compris leurs intitulés:

XX0101: pour le paiement des fonctionnaires

XX010211: pour le paiement des coûts du comité

3.2. Durée de l'action et de l'incidence financière:

À partir de 2011 (année n = 2011); durée indéterminée.

Ce budget est destiné à couvrir les coûts du futur comité sur les clauses contractuelles abusives, qui sera mis en place conformément à la directive après l'adoption de celle-ci par le Parlement et le Conseil:

Un ETP administrateur évalué à 117 000 EUR (conformément aux lignes directrices spécifiques), pour contribuer à la procédure de comitologie.

Coûts de la session plénière (un participant de chacun des vingt-sept États membres). Trois réunions, évaluées à 20 000 EUR chacune, sont prévues par an. Les coûts réels des réunions et leur fréquence pourraient devoir être revus, en fonction de la forme définitive de la directive après son adoption par le Conseil et le Parlement et des structures de comitologie nécessaires.

3.3. Caractéristiques budgétaires

Ligne budgétaire	Nature de la dépense		Nouvelle	Participation AELE	Participation pays candidats	Rubrique PF
XX 0101	DO	CND ²⁷	NON	NON	NON	5
XX	DNO	CND ²⁸	NON	NON	NON	5

²⁷ Crédits non dissociés (CND).

010211						
--------	--	--	--	--	--	--

4. RÉCAPITULATIF DES RESSOURCES

4.1. Ressources financières

4.1.1. Récapitulatif des crédits d'engagement (CE) et des crédits de paiement (CP)

en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Nature de la dépense	Section n°		Année n	n + 1	n + 2	n + 3	n + 4	n + 5 et ex. suiv.	Total
			(2011)	(2012)	(2013)	(2014)	(2015)	(2016 et suiv.)	

Dépenses opérationnelles²⁹

Crédits d'engagement (CE)	8.1.	a							
Crédits de paiement (CP)		b							

Dépenses administratives incluses dans le montant de référence³⁰

Assistance technique et administrative – ATA (CND)	8.2.4.	c							
--	--------	---	--	--	--	--	--	--	--

MONTANT TOTAL DE RÉFÉRENCE

Crédits d'engagement		a + c							
Crédits de paiement		b + c							

Dépenses administratives non incluses dans le montant de référence³¹

Ressources humaines et dépenses connexes (CND)	8.2.5.	d	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,702
Frais administratifs autres que les ressources humaines et coûts connexes, hors montant de référence (CND)	8.2.6.	e	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360

Total indicatif du coût de l'action

TOTAL CE, y compris coût des ressources humaines		a + c + d + e	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	1,062
---	--	---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

²⁹ Dépenses ne relevant pas du chapitre xx 01 du titre xx concerné.

³⁰ Dépenses relevant de l'article xx 01 04 du titre xx.

³¹ Dépenses relevant du chapitre xx 01, sauf articles xx 01 04 et xx 01 05.

TOTAL CP, y compris coût des ressources humaines		b + c + d + e	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	0,177	1,062
---	--	------------------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Détail du cofinancement: sans objet

Si la proposition prévoit un cofinancement de la part des États membres ou d'autres organismes (veuillez préciser lesquels), il convient de donner une estimation du niveau de cofinancement dans le tableau ci-dessous (des lignes supplémentaires peuvent être ajoutées, s'il est prévu que plusieurs organismes participent au cofinancement):

en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Organisme de cofinancement		Année n	n + 1	n + 2	n + 3	n + 4	n + 5 et ex. suiv.	Total
.....	f							
TOTAL CE avec cofinancement	a + c + d + e + f							

4.1.2. Compatibilité avec la programmation financière

- Proposition compatible avec la programmation financière existante.
- Cette proposition nécessite une reprogrammation de la rubrique concernée des perspectives financières.
- Cette proposition peut nécessiter un recours aux dispositions de l'accord interinstitutionnel³² (relatives à l'instrument de flexibilité ou à la révision des perspectives financières).

4.1.3. Incidence financière sur les recettes

- Proposition sans incidence financière sur les recettes
- Incidence financière - L'effet sur les recettes est le suivant:

en millions d'euros (à la 1^e décimale)

Ligne budgétaire	Recettes	Avant l'action [Année n-1]	Situation après l'action					
			[Année n]	[n+1]	[n+2]	[n+3]	[n+4]	[n+5] ³³

³² Voir points 19 et 24 de l'accord interinstitutionnel.

³³ Des colonnes supplémentaires doivent être ajoutées le cas échéant, si la durée de l'action excède 6 ans.

	a) Recettes en termes absolus						
	b) Modification des recettes	Δ					

4.2. Ressources humaines en ETP (y compris fonctionnaires, personnel temporaire et externe) - voir détails au point 8.2.1.

Besoins annuels	Année n (2011)	n + 1 (2012)	n + 2 (2013)	n + 3 (2014)	n + 4 (2015)	n + 5 et ex. suiv. (2016 et suiv.)
Total des effectifs	1	1	1	1	1	1

5. CARACTÉRISTIQUES ET OBJECTIFS

5.1. Réalisation nécessaire à court ou à long terme

Sans objet.

5.2. Valeur ajoutée de l'intervention communautaire, compatibilité de la proposition avec d'autres instruments financiers et synergies éventuelles

Sans objet.

5.3. Objectifs, résultats escomptés et indicateurs connexes de la proposition dans le contexte de la gestion par activité (GPA)

Sans objet.

5.4. Modalités de mise en œuvre (indicatives)

Gestion centralisée

directement par la Commission

indirectement par délégation à:

des agences exécutives,

des organismes créés par les Communautés, tels que visés à l'article 185 du règlement financier,

des organismes publics nationaux/organismes avec mission de service public.

Gestion partagée ou décentralisée

- avec des États membres
- avec des pays tiers
- Gestion conjointe avec des organisations internationales (à préciser)*

Remarques:

6. CONTRÔLE ET ÉVALUATION

6.1. Système de contrôle

Rapports réguliers sur les réunions du comité, diffusés aux États membres et aux services de la Commission.

6.2. Évaluation

6.2.1. Évaluation ex ante

Sans objet.

6.2.2. Mesures prises à la suite d'une évaluation intermédiaire/ex post (enseignements tirés d'expériences antérieures similaires)

Sans objet.

6.2.3. Conditions et fréquence des évaluations futures

Le fonctionnement du comité sera évalué après cinq ans.

7. MESURES ANTIFRAUDE

Sans objet.

8. DÉTAIL DES RESSOURCES

8.1. Objectifs de la proposition en termes de coûts

Crédits d'engagement en millions d'euros (à la 3e décimale)

(Indiquer les intitulés des objectifs, actions et réalisations)	Type de réalisation	Coût moyen	Année n (2011)		Année n+1 (2012)		Année n+2 (2013)		Année n+3 (2014)		Année n+4 (2015)		Année n + 5 et suiv. (2016 et suiv.)		TOTAL	
			Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total	Nbre de réalisations	Coût total
OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 1 ³⁴ ...																
Action 1: Comité sur les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs																
- Réalisation 1	Réunions		3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	3	0,060	18	0,360
- Réalisation 2																
Action 2.....																
- Réalisation 1																

³⁴

Tel que décrit dans la partie 5.3.

Sous-total Objectif 1																
OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° 2 ¹ ...																
Action 1.....																
- Réalisation 1																
Sous-total Objectif 2																
OBJECTIF OPÉRATIONNEL N° n ¹ ...																
Sous-total Objectif n																
COÛT TOTAL																

8.2. Dépenses administratives

8.2.1. Effectifs et types de ressources humaines

Types d'emplois		Effectifs à affecter à la gestion de l'action par l'utilisation de ressources existantes et/ou supplémentaires (nombre de postes/ETP)					
		Année n (2011)	Année n+1 (2012)	Année n+2 (2013)	Année n+3 (2014)	Année n+4 (2015)	Année n+5 (2016)
Fonctionnaires ou agents temporaires ³⁵ (XX 01 01)	A*/AD	1	1	1	1	1	1
	B*, C*/AST						
Personnel financé ³⁶ au titre de l'art. XX 01 02							
Autres effectifs financés ³⁷ au titre de l'art. XX 01 04/05							
TOTAL							

8.2.2. Description des tâches découlant de l'action

Fonctionnement du nouveau comité de comitologie («comité sur les clauses contractuelles abusives») créé conformément à l'article 39 de la directive, et dont les travaux porteront sur la mise en œuvre de la directive.

Coûts de la session plénière (un participant de chacun des vingt-sept États membres). Trois réunions, évaluées à 20 000 EUR chacune, sont prévues par an. Les coûts réels des réunions et leur fréquence pourraient devoir être revus, en fonction de la forme définitive de la directive après son adoption par le Conseil et le Parlement.

Les besoins en ressources humaines et administratives seront couverts par l'allocation qui peut être octroyée à la direction générale chargée de la gestion dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle en fonction des contraintes budgétaires.

8.2.3. Origine des ressources humaines (statutaires)

Postes actuellement affectés à la gestion du programme à remplacer ou à prolonger

³⁵ Dont le coût n'est PAS couvert par le montant de référence.

³⁶ Dont le coût n'est PAS couvert par le montant de référence.

³⁷ Dont le coût est inclus dans le montant de référence.

- Postes préalloués dans le contexte de l'exercice de SPA/APB pour l'année n
- Postes à demander lors de la prochaine procédure de SPA/APB
- Postes à redéployer en utilisant les ressources existantes dans le service concerné (redéploiement interne)
- Postes nécessaires pour l'année n, mais non prévus dans l'exercice de SPA/APB de l'année concernée

8.2.4. *Autres dépenses administratives incluses dans le montant de référence (XX 01 04/05 – Dépenses de gestion administrative)*

en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Ligne budgétaire (n° et intitulé)	Année n	Année n+1	Année n+2	Année n+3	Année n+4	Année n+5 et suiv.	TOTAL
1 Assistance technique et administrative (comprenant les coûts de personnel y afférents)							
Agences exécutives ³⁸							
Autre assistance technique et administrative							
- <i>intra muros</i>							
- <i>extra muros</i>							
Total assistance technique et administrative							

8.2.5. *Coût des ressources humaines et coûts connexes non inclus dans le montant de référence*

en millions d'euros (à la 3^e décimale)

Type de ressources humaines	Année n (2011)	Année n+1 (2012)	Année n+2 (2013)	Année n+3 (2014)	Année n+4 (2015)	Année n+5 et suiv. (2016 et suiv.)
Fonctionnaires et agents temporaires (XX 01 01)	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117	0,117
Personnel financé au titre de l'art. XX 01 02 (auxiliaires, END, agents contractuels, etc.) (indiquer la ligne budgétaire)						

³⁸ Il convient de mentionner la fiche financière législative se rapportant spécifiquement à l'agence/aux agences exécutive(s) concernée(s).

Coût total des ressources humaines et coûts connexes (NON inclus dans le montant de référence)						
---	--	--	--	--	--	--

Calcul – Fonctionnaires et agents temporaires

Un tarif de 117 000 EUR / personne est utilisé pour quantifier les coûts, comme recommandé dans les lignes directrices de la DG BUDG.

Calcul - Personnel financé au titre de l'article XX 01 02

[...]

8.2.6. Autres dépenses administratives non incluses dans le montant de référence

en millions d'euros (à la 3^e décimale)

	Année n (2011)	Année n+1 (2012)	Année n+2 (2013)	Année n+3 (2014)	Année n+4 (2015)	Année n+5 et suiv. (2016 et suiv.)	TOTAL
XX 01 02 11 01 – Missions							
XX 01 02 11 02 – Réunions et conférences							
XX 01 02 11 03 - Comités	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360
XX 01 02 11 04 - Études et consultations							
XX 01 02 11 05 - Systèmes d'information							
Total autres dépenses de gestion (XX 01 02 11)	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360
3 Autres dépenses de nature administrative (préciser en indiquant la ligne budgétaire)							
Total des dépenses administratives autres que ressources humaines et coûts connexes (NON inclus dans le montant de référence)	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,060	0,360

Calcul - Autres dépenses administratives non incluses dans le montant de référence

[...]

Les besoins en ressources humaines et administratives seront couverts par l'allocation qui peut être octroyée à la direction générale chargée de la gestion dans le cadre de la procédure d'allocation annuelle en fonction des contraintes budgétaires.