

## Vers une harmonisation forcée de la protection des consommateurs en Europe

**La Commission européenne veut favoriser les ventes transfrontalières en assurant un juste équilibre entre protection des consommateurs et compétitivité des entreprises.**

Alors que le marché intérieur devait offrir un formidable potentiel pour le développement des ventes à distance, les ventes transfrontalières ont connu un développement limité comparé à celui des ventes nationales.

Pourtant, la vente à distance fait partie des secteurs où les textes européens sont nombreux. Dès lors, on pouvait penser que cette politique favorise pleinement le développement des ventes transfrontalières au sein du marché intérieur. Malgré tout, le résultat demeure en-deçà des attentes.

Cela s'explique en particulier par le fait que la plupart des textes régissant la protection des consommateurs contiennent des clauses d'harmonisation minimale, permettant aux Etats membres d'adopter des niveaux de protection différents.

Cette faculté a nui à l'harmonisation en permettant la coexistence de niveaux inégaux de protection des consommateurs au sein du marché intérieur, provoquant la réticence de ces derniers à accepter des offres transfrontalières. Elle a également entraîné celle des entreprises à vendre à des consommateurs d'autres Etats membres compte tenu du coût élevé des mises en conformité nécessaire.

### Quatre directives en une

Prenant acte de ce constat, une politique de révision et de simplification de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs a été lancée dès 2004. Elle avait pour objectif d'instituer un véritable marché intérieur pour les consommateurs.

Pour parvenir à cet objectif, la Commission européenne a établi une proposition de directive reprenant l'acquis communautaire, en le simplifiant, l'harmonisant, le complétant et en abandonnant le principe d'harmonisation minimale au profit d'une approche d'harmonisation complète, afin d'interdire aux Etats d'adopter des niveaux de protection différents.

Cette proposition de directive a pour vocation de se substituer à 4 directives qui touchent les droits contractuels des consommateurs (1). Résultat d'une consultation publique, elle vise à harmoniser tous les aspects de la protection des consommateurs qui se rapportent aux échanges transfrontaliers et qui sont essentiels pour les professionnels. Bien que cette proposition ne modifie pas substantiellement la législation française des ventes à distance, elle prévoit de nouvelles obligations pour les professionnels français et en aménage d'autres.

### Une délai de rétractation de 14 jours

Au titre des modifications les plus marquantes, celle du régime du droit de rétractation retiendra l'attention des professionnels. Si ces derniers restent tenus d'informer le consommateur avant la conclusion du contrat, la proposition modifie la durée et les modalités d'exercice de ce droit en fixant à 14 jours le délai de rétractation.

Autre nouveauté, le consommateur doit exercer son droit de rétractation sur un support durable soit par l'intermédiaire d'une déclaration rédigée par ses soins soit par un formulaire standard imposé. Par ailleurs, les informations fournies par le professionnel sont définies de manière impérative et doivent accompagner le formulaire de rétractation.

Lorsque les contrats sont conclus par internet, ce droit peut également être exercé en ligne, à l'aide du formulaire, le professionnel devant en accuser réception sans délai. Le remboursement doit intervenir dans les 30 jours à compter de la réception de la communication de la rétractation mais peut être retardé jusqu'à la réception ou récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni la preuve de leur expédition. En outre, ce dernier doit envoyer ou rendre les biens dans un délai de 14 jours à compter de sa rétractation et ne doit supporter que les coûts directs engendrés par le renvoi des biens.

Autre modification à signaler, celle du régime des clauses abusives, en particulier la définition d'une liste noire et grise de clauses abusives, même si la loi de Modernisation de l'économie (2) a déjà prévu en droit français l'établissement de ces deux listes. Le pouvoir exécutif devrait reprendre les listes définies dans la proposition de la Commission européenne.

Par cette proposition, l'Europe opte pour une simplification des textes et une harmonisation propre à favoriser le développement des offres transfrontalières au sein du marché intérieur qui regorge d'opportunités. Si le régime de la vente à distance n'en sera pas bouleversé, cette proposition exige des professionnels - qu'ils soient vénéficiers ou cybermarchands - qu'ils passent au crible leurs conditions contractuelles. Objectif ? Déterminer les éléments qui devront faire, à moyen terme (deux ans maximum après l'entrée en vigueur de la directive), l'objet de modifications, afin d'adapter leurs procédures, notamment en matière de droit de rétractation.

**Céline Avignon, avocat et directeur du département Publicité et Marketing électronique  
Cabinet Alain Bensoussan**

[www.alain-bensoussan.com](http://www.alain-bensoussan.com)

(Février 2009)

(1) Directives 87/577/CEE (contrats conclus hors établissement), 93/13/CEE (clauses abusives), 97/7/CEE (contrats à distance), 1999/44/CEE (vente et garanties des biens de consommation).

(2) Loi n° 2008-776 du 4 août 2008.