



Kehl, le 17 mai 2010

Position d'Euro-Info-Consommateurs et des Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne

sur la proposition de directive sur les droits des consommateurs

- Quelques aspects pratiques -

Remarques préliminaires :

Le droit de la consommation fait partie de la citoyenneté européenne

La protection du consommateur fait partie du modèle social européen. Elle constitue, selon l'expression de M. Jacques Toubon, ancien député européen, un « pare-choc » social, qui offre une protection essentielle aux plus modestes, en garantissant leurs achats. Par ailleurs, parce qu'il touche le concret de la vie courante, le droit de la consommation est **un élément de la citoyenneté européenne.**

Vers un code européen de la consommation ?

L'objet de la proposition de directive est de regrouper dans un texte unique des règles communes applicables aux contrats de consommation. Sont visées 4 directives :

- 85/577/CEE (contrats négociés en dehors des établissements commerciaux),
- 93/13/CEE (clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs),
- 97/7/CE (protection des consommateurs en matière de contrats à distance), et
- 99/44/CE (certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation).

Enjeu de la proposition de directive : équilibre des intérêts et modernité

Il s'agit non seulement d'obtenir un texte offrant un point d'équilibre entre les consommateurs et les professionnels et véritablement adapté aux besoins de sécurité des consommateurs dans le marché intérieur mais aussi de prévoir une réglementation tenant compte de l'évolution des méthodes de commercialisation, notamment le développement des achats par internet et donc de l'augmentation des transactions transfrontalières.

Euro-Info-Consommateurs est la seule « structure binationale » du réseau européen des Centres Européens des Consommateurs

Elle rassemble les **Centres Européens des Consommateurs pour la France et l'Allemagne**; les CEC sont actuellement présents dans chaque Etat membre de l'Union européenne (soit 27 Centres auxquels s'ajoutent l'Islande et la Norvège).

En 2009, le centre binational de Kehl enregistre plus de 12 000 plaintes transfrontalières dont près de 4000 litiges. Il a été impliqué dans plus de 42% de l'ensemble des litiges enregistrés par le réseau européen, avec un taux de résolution à l'amiable de 74%. A cet égard, il est devenu un véritable observatoire des transactions transfrontalières et à ce titre, prend les positions suivantes :

Pour une harmonisation maximale ciblée

L'harmonisation totale du droit de la consommation européen (telle qu'elle était prévue initialement) n'est justifiée que si - au final - elle est utile en renforçant la protection des consommateurs.

Dans l'intérêt collectif des consommateurs nous estimons qu'une approche plus nuancée s'impose : EIC privilégie une harmonisation véritablement ciblée (en assurant un niveau élevé de protection) tout en laissant aux Etats membres la possibilité de conserver des dispositions nationales considérés comme essentielles pour répondre à des besoins spécifiques.

Garantie légale

EIC approuve une harmonisation de la réglementation au niveau communautaire, à condition qu'elle ne se fasse pas au détriment du consommateur. Certains droits nationaux prévoient en effet des mécanismes de protection du consommateur qui méritent une extension à l'échelle européenne et non un simple abandon au motif d'une harmonisation totale.

Nous sommes par exemple convaincus qu'il faut assurer la pérennité de deux mécanismes de responsabilité auxquels nous sommes très attachés en France: d'une part, la responsabilité décennale pour les travaux de construction; d'autre part, la garantie contre les vices cachés.

Il est important qu'un consommateur puisse aussi invoquer les régimes généraux de responsabilité. Concernant les vices cachés la distinction trouve tout son sens dans la différence du point de départ de l'action en garantie : Alors que pour les vices cachés, l'action doit être introduite dans les deux ans de la découverte du vice, la garantie de conformité doit être actionnée dans les deux ans de la délivrance du bien.

Par ailleurs les vices cachés s'appliquent aux ventes entre particuliers également.

Elle permet également au consommateur de se retourner contre l'un ou l'autre des maillons de la chaîne de production, dont le fabricant. Ceci peut être particulièrement utile si le vendeur se trouve en liquidation, le consommateur peut ainsi remonter jusqu'au fabricant.

EIC est d'avis que ce type de réglementation nationale, s'il ne peut être repris au niveau européen, doit dans tous les cas être conservé au niveau national. Des régimes complémentaires de garantie continueront alors à exister au sein de l'Union européenne.

Le droit anglais quant à lui prévoit par exemple un droit de rejet qui donne la possibilité au consommateur de résilier son contrat dans un bref délai après l'achat si un produit s'avère défectueux. Cette disposition mérite également une réflexion quant à sa reprise dans la proposition de directive.

En tous les cas, il est inconcevable que le professionnel seul a le choix des remèdes offerts au consommateur en cas de non-conformité du bien.

Définition des notions fondamentales : une exigence de sécurité

Une harmonisation du droit de la consommation au sein de l'Union européenne suppose aussi au préalable une **définition claire et commune de notions fondamentales**, telles que la définition d'un « consommateur » ou d'un « non professionnel », d'un « bien », d'un « service » etc. Le projet de directive doit fixer sans ambiguïté des définitions communes permettant son application effective et uniformisée par les Etats membres.

Il en va de même du **mode de calcul des délais** (recours, droit de rétractation) qui peut varier actuellement d'un Etat membre à l'autre. Dans ce domaine EIC soutiendra donc une harmonisation des délais avec un mode de calcul clair (par ex. 14 jours calendaires de délai de rétractation dans la vente à distance, applicable à l'ensemble des Etats membres).

Transparence de l'information des consommateurs

En matière de vente à distance (et démarchage à domicile), EIC appelle à un niveau élevé de protection, ce qui passe notamment par une **information harmonisée et claire des consommateurs** sur l'engagement qu'ils prennent (double clic) ainsi qu'en matière de droit de rétractation des consommateurs. EIC souhaite l' « export » du double clic « à la française » - qui n'existe pas dans tous les Etats membres de l'Union européenne sous cette forme, notamment en Allemagne - et propose un bordereau de rétractation standardisé utilisable dans tous les contrats de vente à distance et/ou de démarchage à domicile.

En matière de **clauses abusives**, EIC approuve l'idée d'une définition commune de la notion de « clause abusive », mais estime que l'harmonisation doit là encore rester ciblée pour être efficace. Dans ce domaine les Etats membres doivent garder une marge de manœuvre « nationale » (législateur, juridiction nationale) pour réagir rapidement et de façon adaptée en cas de problème. Une procédure incluant un recours à la CJCE est peu réaliste, au

vu des délais de procédure (extrêmement longs). Par ailleurs, le pouvoir d'interprétation avant tout recours préjudiciel, reviendra de toute façon aux tribunaux nationaux.

EIC se propose par ailleurs d'innover en ce qui concerne le **transfert des risques liés au transport et les délais de réclamation**, sujets non abordés dans l'actuelle proposition de directive mais d'intérêt très pratique. Il convient en effet de régler une fois pour toute, le délai dans lequel le consommateur doit signaler un dommage survenu lors du transport de la marchandise, comment il doit le signaler.

Doit-il obligatoirement émettre une réserve écrite sur le bon de livraison et envers qui, il doit le signaler (transporteur, vendeur, ou les deux ?).

En France selon le code de commerce, le délai pour réclamer auprès du transporteur est de 3 jours ! Cette problématique n'est pas abordée dans le code de la consommation. Quid dans les autres Etats membres de l'Union européenne, dans le cas où un autre droit national s'applique ? Il y a un manque de transparence total sur les droits des consommateurs dans ce domaine et un chevauchement avec la garantie légale de conformité.

Une harmonisation dans ce domaine constituerait une réelle avancée et une sécurité juridique pour les consommateurs mais également pour les professionnels (vendeurs et transporteurs).