

Imprimer | Retour



[S'abonner](#) | [Les autres articles de ce numéro](#)

Les députés européens harmonisent les droits des consommateurs

Marketing Direct N°150 - 01/10/2011 -

Le Parlement européen a approuvé la directive relative aux droits des consommateurs le 23 juin dernier, en séance plénière. Rarement l'adoption d'une directive aura fait l'objet d'autant de débats et de réserves. Il faut reconnaître que son objectif initial était ambitieux: la révision et l'harmonisation de l'acquis communautaire en matière de droits des consommateurs.

Une première version du texte avait été adoptée en mars 2011, qui intégrait des modifications demandées par la profession à partir de la proposition d'origine. La seconde version, approuvée en juin, a vu la suppression de deux dispositions fortement contestées par les e-commerçants, à savoir, l'obligation, pour ceux-ci, de livrer dans toute l'Europe (art. 8) et l'obligation, en cas d'exercice du droit de rétractation, de rembourser au consommateur, outre le prix du bien, les frais de retour lorsque le prix du bien à renvoyer excédait 40 euros (art. 14).

Des obligations accrues à la charge du e-commerçant

Les professionnels seront donc autorisés à restreindre leur champ de livraison à certains Etats membres, sous condition d'indication claire et lisible préalablement à la commande du bien ou du service. Le texte adopté par les députés européens renforce également le devoir d'information du professionnel envers le consommateur. En effet, la directive énumère l'ensemble des éléments devant être portés à la connaissance du consommateur avant la conclusion du contrat à distance (art. 6), ce qui contribue à une information claire et complète du consommateur et crée une obligation de transparence accrue, en particulier concernant les prix, ce d'autant plus que les acheteurs en ligne seront exonérés des frais et autres coûts supplémentaires s'ils n'en ont pas été dûment informés avant de passer commande. La charge de la preuve concernant le respect de cette obligation d'information incombe au professionnel.

La Fevad se félicite de ces évolutions

Autre avancée importante de ce texte, un nouveau délai pour le droit de rétractation: le consommateur a maintenant 14 jours pour l'exercer. De plus, il bénéficie d'une protection accrue en cas d'omission, par le professionnel, de la mention d'information de son droit de rétractation. Dans cette hypothèse, le délai pour restituer le bien compte 12 mois de plus. Suite à la modification de la directive, le professionnel n'a donc pas à supporter les coûts engendrés par le renvoi des biens. Il doit, par contre, effectuer le remboursement de tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, dans les 14 jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter. Concernant les contrats de vente, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens.

La proposition de la directive adoptée en mars 2011 répond donc, en majorité, aux préoccupations des instances professionnelles. La Fevad, qui se félicite de ces évolutions, «regrette cependant que ce compromis ait donné lieu à l'ajout, en dernière minute, d'une nouvelle mesure visant à imposer aux entreprises d'indiquer, à l'avance, les frais estimatifs de retour pour les produits encombrants».

La directive devra encore faire l'objet d'une approbation formelle par le Conseil des ministres et devra être transposée dans les droits nationaux avant la fin de l'année 2013.

[Retour haut de page](#)