



Module 1

Exigences en matière d'informations précontractuelles

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ :

Les informations et points de vue exposés dans la présente publication sont ceux du ou des auteurs et ne reflètent pas nécessairement l'avis officiel de la Commission. La Commission ne garantit pas l'exactitude des données figurant dans la présente publication. Ni la Commission ni aucune personne agissant au nom de la Commission ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

Ce document n'est pas juridiquement contraignant et il ne constitue pas une interprétation formelle du droit de l'Union ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou complets. Il n'a pas l'intention de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également se rappeler que la législation de l'UE et les législations nationales sont constamment mises à jour : toute version papier des modules doit être vérifiée par rapport à d'éventuelles mises à jour sur le site www.consumerlawready.eu.

MAI 2022

Table des matières

Introduction	6
Qu'est-ce que le droit de la consommation européen ?	9
Puis-je exclure ou limiter l'application du droit de la consommation ?	9
Quelle est la définition d'un consommateur ?	9
Que se passe-t-il en cas de transactions à double finalité ?	10
Qu'est-ce qu'un contrat de consommation ?	11
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle ?	12
Existe-t-il des contrats de consommation exemptés des exigences en matière d'information précontractuelle prévues par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs ?	12
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle applicables aux contrats conclus par les consommateurs dans ma boutique (« contrats conclus dans l'établissement ») ?	14
Informations précontractuelles supplémentaires pour les contrats conclus dans l'établissement en vertu du droit national.....	16
Quelles sont les exigences en matière d'information applicables aux contrats conclus par les consommateurs à distance ou hors établissement ?	16
Comment devez-vous présenter des informations précontractuelles et contractuelles ?	20
Qu'est-ce que cela signifie en pratique ?	20
Dans quelle langue ces informations précontractuelles et contractuelles doivent-elles être présentées ?	22
Dans le cas de contrats négociés hors établissement,	22
un écrit est-il nécessaire ? Ou est-ce que la transmission orale des informations précontractuelles au consommateur suffit ?	22
Dois-je présenter ces informations précontractuelles et contractuelles de différentes manières, en fonction des consommateurs cibles ?	22
Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières ?	23
Traitement spécifique des ventes ciblant des consommateurs étrangers	23
Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre ?	23

Qu'est-ce que cela implique pour vous en pratique ?24

Quel est le tribunal compétent dans le cadre d'un litige concernant un contrat transfrontalier ?24

Quelles sont les conséquences si je ne transmets pas les informations précontractuelles exigées ?25

Annexe 1 – Application des choix réglementaires de la directive DDC par les États membres0

«Veiller à ce que tous les professionnels s'acquittent de leur obligation d'informer leurs consommateurs de manière claire et complète avant d'acheter, ce qui garantit des conditions de concurrence plus équitables sur le marché»

Négociant

«Si les traders m'informent de manière claire et complète, cela améliore ma confiance en eux et dans le marché»

Consommateur

«Une information claire et complète avant d'acheter m'aide à prendre des décisions éclairées quant à savoir si je veux vraiment certains produits»

Consommateur

Introduction

Cher entrepreneur,

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready en matière de droit de la consommation qui s'adresse spécifiquement aux micros, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

Le projet Consumer Law Ready en droit de la consommation est un projet à l'échelle européenne géré par Eurochambres (l'Association des chambres européennes de commerce et d'industrie, dans le cadre d'un consortium avec le BEUC (l'Organisation européenne des consommateurs) et SMEunited (l'Association des artisanats & PME en Europe). Il est financé par l'Union européenne avec le soutien de la Commission européenne.

L'objectif du projet est de vous aider à respecter les exigences du droit de la consommation de l'UE.

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2017, la Commission européenne a conclu une évaluation visant à vérifier si les règles sont toujours adaptées à l'objectif poursuivi. Le résultat a été globalement positif¹. La principale conclusion est que les règles existantes doivent être mieux appliquées par les autorités et mieux connues des entreprises et des consommateurs. Le projet Consumer Law Ready en matière de droit de la consommation vise à améliorer les connaissances des professionnels, en particulier des PME, en ce qui concerne les droits des consommateurs et leurs obligations légales correspondantes.

Le manuel se compose de cinq modules. Chacun traite d'un thème particulier du droit de la consommation de l'UE :

- Le module 1 traite des règles relatives aux exigences en matière d'information précontractuelle
- Le module 2 présente les règles relatives au droit du consommateur de se rétracter des contrats à distance et hors établissement
- Le module 3 se concentre sur les voies de recours que les opérateurs doivent fournir lorsqu'ils ne sont pas conformes au contrat
- Le module 4 est axé sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives
- Le module 5 introduit les modes alternatifs de règlement des litiges et la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), un site web officiel géré par la Commission européenne et destiné à aider les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs litiges par voie extrajudiciaire.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready en droit de la consommation. Le site consumerlawready.eu contient d'autres outils d'apprentissage, tels que des vidéos, des quiz et un «e-test» par lequel vous pouvez obtenir un certificat. Vous pouvez également vous connecter avec des experts et d'autres PME via un forum.

¹ Vous trouverez de plus amples informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Le module 1 du manuel vise à vous familiariser avec les informations précontractuelles que vous devez divulguer en tant que professionnel avant de conclure un contrat avec un consommateur. Il décrit quelles informations, comment et quand vous devez fournir, et vous donne des conseils pour vous faciliter le respect de la loi.

Le module présente les exigences en matière d'informations précontractuelles énoncées dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (directive sur les droits des consommateurs –DDC), qui a été transposée dans les législations nationales des États membres de l'UE. Pour plus d'informations sur les dispositions de la directive sur les droits des consommateurs, veuillez consulter le [document d'orientation de la Commission européenne](#)² qui est disponible dans toutes les langues officielles de l'UE.

La directive sur les droits des consommateurs a été modifiée par la [directive \(UE\) 2019/2161](#) du 27 novembre 2019 relative à une meilleure application et à la modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. Les États membres de l'UE doivent transposer ces modifications dans leur système juridique national au plus tard le 28 novembre 2021 et appliquer les nouvelles règles à compter du 28 mai 2022. Les modifications concernant les informations précontractuelles sont présentées dans ce module dans des cases séparées avec le titre « Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022 ». En outre, la [directive \(UE\) 2019/770](#) sur certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique et de services numériques (directive sur le contenu numérique) introduira une garantie juridique pour le contenu numérique et les services numériques³. Par conséquent, les professionnels devront informer leurs consommateurs de la garantie légale d'un contenu numérique ou d'un service numérique avant la conclusion d'un contrat. Ces changements seront également portés à votre attention dans ce module.

Outre ces exigences horizontales, d'autres exigences en matière d'information, principalement sectorielles, pourraient s'appliquer – indépendamment ou combinées avec les exigences en matière d'information DDC – selon le type de contrat (par exemple, crédit à la consommation, voyages à forfait, etc.). Ces autres exigences n'entrent pas dans le champ d'application du présent manuel, mais nous vous encourageons à vous familiariser avec elles en tenant compte de votre secteur d'activité particulier. En effet, en cas de conflit entre les règles sectorielles et les règles générales, les règles sectorielles devraient s'appliquer. La [base de données sur le droit des consommateurs](#)⁴ [et le portail des entreprises « L'Europe est à vous »](#)⁵ peuvent vous aider à recueillir les informations pertinentes ou vous pouvez contacter votre organisation commerciale locale.

Nous espérons que les informations fournies dans le Manuel seront utiles.

² Voir https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Voir le module 3 – Droits et garanties des consommateurs

⁴ Voir https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>


MODULE 1

Qu'est-ce que le droit de la consommation européen ?

Le droit de la consommation de l'UE se compose de différents ensembles de règles.

Il traite de l'équité des pratiques commerciales, de l'équité des clauses contractuelles, des exigences en matière d'information précontractuelle, du droit de rétractation du consommateur et d'autres règles de protection des consommateurs spécifiques à certains types de contrats de consommation (ex. contrats négociés hors établissement, contrats conclus à distance, ex. en ligne) et/ou spécifiques à un secteur (contrats de crédit à la consommation, contrats de voyage à forfait, contrats de multipropriété, règles de bonne garantie, etc.).

Si une règle de la législation sectorielle spécifique de l'UE est incompatible avec une règle de la directive sur les droits des consommateurs, la règle du secteur spécifique prévaut et s'applique à ce secteur spécifique.

Au premier abord, il peut sembler difficile de respecter le droit de la consommation dans son intégralité. Désormais, vous avez ce manuel entre vos mains, vous avez donc tout ce qu'il vous faut pour respecter la loi ! En fonction de votre secteur d'activité, assurez-vous également de vous familiariser avec d'autres exigences pertinentes en matière d'information générale et/ou sectorielle.  Comme indiqué ci-dessus, [la base de données sur le droit des consommateurs](#)⁶ et le portail des entreprises « [L'Europe est à vous](#) »⁷ peuvent vous aider à trouver les informations pertinentes pour votre secteur d'activité.

Puis-je exclure ou limiter l'application du droit de la consommation ?

Ni vous ni personne ne peut limiter ou exclure l'application du droit de la consommation.

Il est par exemple illégal de rédiger des clauses contractuelles indiquant votre intention d'exclure ou de limiter l'application du droit de la consommation, comme : « Au présent contrat, ce ne sont pas les règles relatives au droit de la consommation qui s'appliquent mais celles du droit contractuel ». Cette clause ne produira aucun effet juridique et n'aura force exécutoire pour le consommateur. De plus, elle peut également, dans certaines circonstances, représenter une clause contractuelle abusive⁸.

Quelle est la définition d'un consommateur ?

Les exigences du droit de la consommation européen s'appliquent à vous chaque fois que vous offrez vos produits (biens, services, contenu numérique) à un « consommateur » dans l'un quelconque des pays de l'UE. Par conséquent, la définition du terme « consommateur » est importante.

Le consommateur est toute personne physique qui vous achète un produit qu'il n'utilisera pas à des fins professionnelles mais uniquement à des fins personnelles.

Exemple : un consommateur peut être une personne qui achète une imprimante dans un magasin pour ses besoins personnels ou qui achète un livre auprès d'un commerçant en ligne.

⁶ Voir la base de données sur le droit de la consommation https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁸ Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives



Un consommateur ne peut être qu'une personne physique. Les personnes morales, c'est-à-dire les entreprises ou les associations, ne peuvent pas être considérées comme des consommateurs. Toutefois, dans certains États membres, ces entités bénéficient d'un niveau de protection similaire, car certaines règles protégeant les consommateurs ont été élargies afin d'offrir une protection similaire aux entreprises. La définition juridique de « consommateur » étant harmonisée au niveau européen, les États membres ne peuvent pas en proposer une définition juridique différente. 🇪🇺 La directive, tout comme le code de droit économique définit le consommateur comme étant "toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale" (art. 1.1 2°, CDE).

Lorsque quelqu'un achète des produits à des fins professionnelles, par exemple pour les revendre davantage dans la chaîne d'approvisionnement, le droit de la consommation ne s'applique pas en principe.

Exemple : une personne qui achète des assiettes et des couverts pour le restaurant qu'elle gère n'est pas un consommateur ; ainsi, le droit de la consommation ne s'appliquera pas, à l'exception des dispositions de la directive 2001/95/CE sur la sécurité générale des produits. De même, si votre entreprise fournit des services de nettoyage des fenêtres à une autre

entreprise, le droit de la consommation ne s'appliquera pas. Toutefois, dans de tels cas, d'autres ensembles de règles de l'UE et/ou nationales s'appliqueront. 🇪🇺

Dans certains pays, l'utilisation d'un numéro de TVA est une bonne indication du fait qu'un acheteur agit ou non en tant que consommateur.

Que se passe-t-il en cas de transactions à double finalité ?

Vous pourriez vous demander : que se passe-t-il lorsque quelqu'un achète un produit pour son usage personnel et professionnel ?

Exemple 1 : un avocat achète un ordinateur qu'il utilisera pour écrire des courriels à sa famille, mais aussi pour rédiger des mémoires pour ses clients.



Exemple 2 : une personne fait réparer le toit ; elle vit dans une partie de la maison avec sa famille et utilise l'autre partie comme boutique pour vendre des vêtements.



Le droit de la consommation s'applique-t-il dans ces situations (lorsque le contrat de vente ou de service présente à la fois une dimension personnelle et professionnelle) ?

Il s'agit d'un « contrat à double finalité ». Dans de telles situations, afin de déterminer si le droit de la consommation s'applique, il est nécessaire de vérifier la finalité prédominante de ce contrat. Autrement dit, il s'agira de vérifier si l'avocat utilisera davantage son ordinateur pour écrire des courriels personnels ou pour préparer des documents pour ses clients. De même, la question est de savoir si la maison en question représente davantage une boutique ou une maison familiale.

Exemple 3 : si l'ordinateur est utilisé 20 % du temps pour écrire des courriels aux clients et 80 % du temps pour écrire des courriels personnels, le contrat sera protégé par le droit de la consommation.

Qu'est-ce qu'un contrat de consommation ?

Un contrat de consommation est tout contrat qu'un professionnel conclut avec un consommateur, quel que soit le canal (par exemple sur Internet, par téléphone ou dans un magasin) et indépendamment du fait qu'il ait pour objet la fourniture de biens, de services et/ou de contenu numérique.

Par exemple, un contrat conclu en ligne avec le consommateur pour la vente d'un livre.

La Directive relative aux droits des consommateurs (DDC) fait la distinction entre les « contrats conclus dans l'établissement » (ex. les contrats conclus dans une boutique), les « contrats conclus à distance » (ex. les contrats conclus sur Internet ou par téléphone) et les « contrats hors établissement » (ex. les contrats conclus au domicile du consommateur).

Contrairement aux « contrats conclus **dans l'établissement** », les « **contrats conclus à distance** » sont ceux pour lesquels il n'y a pas de présence

physique simultanée du professionnel et du consommateur au moment de la conclusion du contrat. Parmi les exemples typiques de contrats conclus à distance figurent ceux conclus par correspondance, en ligne ou par téléphone. Les contrats conclus à distance comprennent également les situations dans lesquelles le consommateur se rend dans les locaux de l'entreprise pour simplement obtenir des informations sur les biens ou les services, mais négocie et conclut ensuite le contrat à distance. Au contraire, un contrat initié au moyen d'une communication à distance (ex. un courriel ou un appel téléphonique pour fixer un rendez-vous ou effectuer une réservation), mais conclu dans les locaux commerciaux du professionnel ne doit pas être considéré comme un contrat à distance.



Les « **contrats conclus hors établissement** » sont ceux conclus en présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, mais dans un lieu différent de l'établissement du commerçant. Par établissement, on entend les locaux sous quelque forme que ce soit (ex. magasins, stands, etc.) qui servent de lieu d'activité permanent ou habituel pour le commerçant. L'établissement comprend également les locaux que le commerçant utilise de façon saisonnière (ex. une boutique de glaces sur la plage pendant l'été). En règle générale, les contrats négociés en dehors des locaux commerciaux sont ceux conclus au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur ou lors d'une excursion organisée par le professionnel.



Alors que pour les contrats conclus dans l'établissement, les États membres peuvent ajouter des exigences précontractuelles à celles prévues dans la Directive relative aux droits des consommateurs (DDC)⁹, pour ceux conclus à distance et hors établissement, les exigences en matière d'information précontractuelle sont toutes fixées par cette Directive et les États membres ne peuvent pas en ajouter d'autres. Ainsi, si vous souhaitez offrir vos biens ou services aux consommateurs de différents pays de l'UE, vous pouvez le faire sur votre site web en vous assurant de traduire correctement dans toutes les langues pertinentes les mêmes informations précontractuelles de façon correcte et complète. Depuis le 28 mai 2022, le droit de la consommation s'applique lorsqu'un contrat portant sur un contenu ou service numérique, sera conclu en contrepartie de la fourniture des données personnelles, sauf lorsque ces données sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin, (ex. la fourniture d'une adresse électronique dans le seul but de la livraison d'un contenu numérique).

Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle ?

Les exigences en matière d'informations précontractuelles sont des éléments d'information qui ont été identifiés par le législateur comme étant importants afin de s'assurer que le consommateur fasse un choix éclairé avant de conclure un contrat. La Directive 2011/83/EU dresse une liste générale d'informations qu'un professionnel doit communiquer au consommateur avant que celui-ci ne conclue un contrat dans l'établissement, hors établissement ou à distance.

Veillez noter qu'à des étapes précédant la phase précontractuelle, comme lors d'une campagne publicitaire, les commerçants exerçant au sein de l'UE doivent agir avec diligence professionnelle et transmettre aux consommateurs moyens tous les éléments dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées concernant leurs transactions. Faute de quoi, une action trompeuse ou une omission pourrait être reprochée au commerçant.¹⁰

Existe-t-il des contrats de consommation exemptés des exigences en matière d'information précontractuelle prévues par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs ?

Oui, les exigences en matière d'information précontractuelle énoncées dans la directive sur les

⁹ Voir annexe 1

¹⁰ Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

droits des consommateurs ne s'appliquent pas aux contrats suivants :

- a) les contrats de services sociaux, tels que l'aide sociale ;
- b) les contrats de services de soins de santé ;
- c) les contrats de jeu, y compris dans les loteries, les jeux de casino et les transactions de paris ;
- d) les contrats de services financiers, tels que différents contrats de crédit à la consommation;
- e) les contrats de création, d'acquisition ou de transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers;
- f) les contrats relatifs à la construction de nouveaux bâtiments, à la transformation substantielle des bâtiments existants et à la location de logements à des fins résidentielles ;
- g) les contrats de voyage à forfait¹¹;
- h) les contrats de multipropriété, les produits de vacances à long terme, les contrats de revente et d'échange;
- i) les contrats qui, conformément aux législations nationales des États membres, sont établis par un titulaire d'une charge publique qui a l'obligation légale d'être indépendant et impartial et qui doit s'assurer, en fournissant des informations juridiques complètes, que le consommateur ne conclut le contrat que sur la base d'un examen juridique attentif et en ayant connaissance de son champ d'application juridique;
- j) les contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens destinés à la consommation courante dans le foyer et qui sont physiquement fournis par un commerçant de façon fréquente et régulière au domicile, à la résidence ou au lieu de travail du consommateur;

- k) les contrats de services de transport de voyageurs, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, relatif aux conditions formelles de vente en ligne, de l'article 19 sur les redevances pour l'utilisation des moyens de paiement et de l'article 22 de la DDC sur les paiements supplémentaires (interdiction des frais de surprise)¹²;
- l) les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- m) les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications par l'intermédiaire de téléphones payants publics pour leur utilisation ou conclus pour l'utilisation d'une seule connexion par téléphone, Internet ou télécopie établie par un consommateur;
- n) à compter du 28 mai 2022, les contrats portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.

Toutefois, des obligations d'informations précontractuelles existent encore pour plusieurs de ces contrats en vertu d'autres textes législatifs européens ou nationaux. C'est le cas, par exemple, des contrats relatifs aux contrats de crédit à la consommation¹³.

De plus, conformément aux dispositions de la Directive aux droits des consommateurs, certains États membres ont également adopté des règles nationales qui exemptent les professionnels de l'obligation d'information précontractuelle pour les « contrats de faible valeur »: C'est le cas de Allemagne, de l'Autriche, de la Belgique, de Chypre, du Danemark, de l'Estonie, de la Finlande, de la Grèce, de l'Irlande, de l'Italie, de la Lettonie, de la Lituanie, du Luxembourg, de Malte, des Pays-Bas, de la Pologne, du Portugal, de la Roumanie,

¹¹ À l'exception de l'article 6, paragraphe 7, de l'article 8, paragraphes 2 et 6, et des articles 19, 21 et 22 de la DDC, qui s'appliquent également aux contrats de voyage à forfait.

¹² À compter du 28 mai 2022, l'article 21 (tarif téléphonique de base pour les services postérieurs à la vente) de la DDC sera également applicable aux contrats de transport.

¹³ Les exigences en matière d'information précontractuelle sont fixées par la directive sur le crédit à la consommation (2008/48/CE).

de la Slovénie, et de la Suède. Veuillez consulter l'ANNEXE 1 pour en savoir plus sur ces spécificités. 🇺🇸

Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle applicables aux contrats conclus par les consommateurs dans ma boutique (« contrats conclus dans l'établissement ») ?

Conformément à la directive sur les droits des consommateurs, il existe actuellement dans l'UE, 8 éléments d'information clés que vous devez présenter clairement aux consommateurs avant de conclure un contrat de vente ou de service avec vous dans votre magasin, si le contexte dans lequel vous opérez ne rend pas déjà ces informations évidentes.. Il s'agit de :

1) Les **caractéristiques principales** des biens ou services que vous proposez : tous les détails présentant les attributs principaux de produit qui est en vente. Exemple, la taille et les qualités (ex. mémoire de 64 Ko d'une clé USB) et le matériau/composition (ex. veste en cuir) d'un produit.

Il est important que le support utilisé pour fournir ces informations soit facilement lisible et compréhensible pour un consommateur moyen. Ce support peut être, par exemple, un morceau de papier.

2) **Votre identité**, comme votre raison sociale, l'adresse géographique où vous êtes établi et le numéro de téléphone de votre société. Dans le cas de contrats conclus dans l'établissement, l'adresse géographique d'une boutique ou d'un restaurant constitue une information évidente au vu du contexte.

Le **prix total** des biens ou services que vous proposez. Cela signifie que le prix doit être complet, à savoir qu'il doit inclure toutes les taxes applicables, les frais de transport, de livraison et d'expédition postale (le cas échéant). Si le prix ne peut pas être calculé à l'avance, vous devez informer le client de la façon dont le prix sera calculé ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, il faudra l'informer que de tels frais supplémentaires pourront être à sa charge. **Exemple** : lorsque le prix total dépend de la consommation réelle, vous devez indiquer le prix par kilo/litre.

4. Toutes les modalités, le cas échéant, pour le **paiement, la livraison, l'exécution**, le délai dans lequel vous vous engagez à livrer les marchandises ou à effectuer le service, et votre **politique de traitement des réclamations**.

Exemple: informer le consommateur que le produit est livré par l'intermédiaire d'un transporteur particulier et que la livraison sera exécutée dans un délai de 15 jours ouvrés. Informez-le également de ce qu'il doit faire au cas où il voudrait déposer une réclamation et de la façon de présenter cette dernière.

5. L'existence d'une **garantie légale** de conformité pour les marchandises, l'existence et les conditions des services après-vente et des garanties commerciales.

En vertu du droit européen, une distinction doit être faite entre la garantie légale et la garantie commerciale. La garantie légale est obligatoire conformément à la directive 1999/44/CE relative à la vente de biens de consommation, telle que transposée dans les législations nationales des États membres de l'UE. Dans l'UE, la garantie légale pour les produits de consommation s'étend sur une durée d'au moins deux ans et offre

gratuitement des réparations si le bien était déjà défectueux au moment de sa livraison. La garantie commerciale s'ajoute à la garantie légale et est accordée soit par le vendeur soit par le fabricant, de manière volontaire, à titre gracieux ou contre paiement.

Exemple : une garantie commerciale qui offre des voies de recours en rapport avec le fonctionnement d'un fer à repasser pendant 5 ans, au lieu des 2 ans couverts par la garantie légale et offrant une couverture au-delà des seuls défauts existant au moment de la livraison.

Le commerçant a l'obligation de rendre visible l'existence et les conditions de la garantie légale.

Si vous proposez un service après-vente, vous devez informer le consommateur de son existence et des modalités pour en bénéficier¹⁴.

NB : Veuillez noter qu'en vertu de la Directive relative aux droits des consommateurs, le coût d'un appel au centre d'appel ne peut jamais être supérieur au coût d'un appel téléphonique local, si l'appel est lié à une question relative à un contrat existant.

Nouvelles règles au titre de la directive sur le contenu numérique

La nouvelle directive sur le contenu numérique ¹⁵ Introduit une garantie juridique pour le contenu numérique et les services numériques (voir le module 3 – Droits et garanties des consommateurs).

Par conséquent, les commerçants doivent informer leurs consommateurs de la garantie légale de

conformité pour les produits, contenus ou services numériques avant la conclusion d'un contrat.

6. La **durée** du contrat.

Si votre contrat prévoit que le consommateur sera lié pour une durée minimale, vous devez l'informer à l'avance de l'existence et durée de ce délai.

Exemple : Si vous êtes propriétaire d'une salle de sport, vous devez clarifier le contrat de souscription en disant si le contrat présente une durée déterminée ou pas, et s'il est automatiquement prolongé ou pas. Par exemple, si vous demandez au consommateur de respecter un préavis de 15 jours pour résilier le contrat, il doit être informé de ce délai de préavis avant de conclure le contrat.

7. La **fonctionnalité du contenu numérique**, y compris les mesures techniques de protection applicables, (le cas échéant). Cela signifie que vous devez expliquer au consommateur comment fonctionne le contenu numérique dans la pratique. Ceci concerne en particulier la présence ou de l'absence de restrictions techniques.

Exemple : indiquez si un logiciel PC particulier que vous vendez dans votre magasin peut être utilisé hors ligne et/ou en ligne ; indiquez si l'utilisation du logiciel est limitée à un seul pays.

8. L'**interopérabilité du contenu numérique** avec le matériel et le(s) logiciel(s).

Exemple : informez le consommateur que le contenu numérique que vous offrez ne peut être utilisé que pour les systèmes d'exploitation Macintosh uniquement sur les ordinateurs Apple.

¹⁴ Voir le module 3 sur les ventes à la consommation, qui décrit les voies de recours que le professionnel doit prévoir pour les marchandises défectueuses.

¹⁵ [Directive \(UE\) 2019/770](#) relative à certains aspects des marchés de fourniture de contenu numérique et de services numériques.

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Si vous vendez des biens avec des produits numériques, des contenus ou des services numériques, vous devrez informer le consommateur de leur **fonctionnalité**, de leur **compatibilité et de leur interopérabilité** avec le matériel et le(s) logiciel(s).

Soyez attentif, au fait que la plupart de ces transactions « conclues dans l'établissement » étant de nature nationale, la Directive relative aux droits des consommateurs autorise tous les États membres de l'UE à introduire, en vertu du droit national, des informations précontractuelles supplémentaires qui s'ajoutent à la liste susmentionnée. Par conséquent, si vous souhaitez ouvrir un magasin dans un autre État membre, vous devez vous familiariser avec les éventuelles exigences en matière d'informations.

Bien que certains éléments soient expliqués ci-dessous, l'ANNEXE 1 vous donnera un aperçu des choix réglementaires retenus par chacun des États membres.¹⁶

Informations précontractuelles supplémentaires pour les contrats conclus dans l'établissement en vertu du droit national.



Veillez noter que certains États membres ont ajouté des éléments supplémentaires à la liste ci-dessus¹⁷. De plus, certains États membres n'imposent pas l'obligation de fournir la liste d'informations ci-dessus pour les opérations quotidiennes¹⁸.

— En Belgique, par exemple, les informations suivantes doivent également être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat :

¹⁶ Vous pouvez également vous référer aux notifications effectivement transmises par les États membres concernant l'utilisation de choix réglementaires au titre de l'article 29 de la directive 2011/83/CE relative aux droits des consommateurs. Voir <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer->

9. le cas échéant, les **conditions de vente** compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible ;

10. le cas échéant, le fait que lors de la conclusion du contrat, **le montant total à payer par le consommateur est arrondi** au plus proche multiple de 5 cents (conformément aux articles VI.7/1 et V/7/2 du Code de droit économique).

Quelles sont les exigences en matière d'information applicables aux contrats conclus par les consommateurs à distance ou hors établissement ?

La Directive sur les droits des consommateurs a **pleinement harmonisé** la liste des informations précontractuelles que vous devez fournir à vos consommateurs si vous opérez à distance (ex. en ligne ou par téléphone) et/ou si vous concluez des contrats « hors établissement », comme ceux conclus sur le pas de porte du consommateur. Cela signifie que, pour ces filières commerciales, les États membres ne peuvent pas ajouter des informations précontractuelles à la liste établie par la Directive.

Cette liste comprend 8 informations clés que vous devez fournir si vous exploitez des magasins. De nombreuses informations ne s'appliquent qu'en fonction de la nature de la transaction en question et du fait que, pour (la plupart) des contrats à distance et hors établissement, les consommateurs bénéficient, dans l'UE, d'un droit de

[contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-)

¹⁷ Conformément à l'article 5, paragraphe 4, de la DDC.

¹⁸ Conformément à l'article 5, paragraphe 3, de la DDC.

rétractation de 14 jours¹⁹. Voici la liste des **éléments supplémentaires, en plus des 8 informations vues précédemment** ²⁰:

1. En plus de transmettre votre identité et votre **adresse géographique**, chaque fois que vous opérez à distance ou hors établissement, vous devez vous assurer de fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail afin de permettre à votre client de communiquer rapidement et efficacement avec vous. Si vous agissez au nom d'un autre commerçant, vous devez également fournir son adresse géographique et son identité.
2. Vous devez également indiquer l'adresse à laquelle le consommateur peut envoyer des **réclamations**, y compris celle du commerçant au nom duquel vous agissez, uniquement si cette adresse est différente du lieu d'établissement.
3. Vous devez aussi informer le consommateur du **coût d'utilisation d'un appel** (ou tout autre moyen de communication à distance) pour la conclusion du contrat, uniquement s'il est différent du coût d'un appel téléphonique local (« tarif de base »). Une fois que le contrat est conclu, gardez à l'esprit qu'en vertu de la Directive relative aux droits des consommateurs, le coût d'un appel répondant aux demandes des clients sur des questions relatives à leurs contrats ne peut jamais être supérieur au tarif de base. Si vous adhérez à un code de conduite, vous devez informer le consommateur de son existence et de la façon dont il peut en obtenir des exemplaires.

Exemple : indiquez que vous avez signé le Code de ICC relatif aux pratiques de publicité et

communication marketing et ajouter un lien vers ce code.

4. Si votre contrat prévoit que le consommateur doit payer ou fournir un dépôt ou une autre **garantie financière**, vous devez informer le consommateur à l'avance de ses conditions et modalités.

Exemple : si des clients réservent une chambre d'hôtel en ligne, vous devez les informer à l'avance sur le paiement d'un acompte (le cas échéant), et des conditions dans lesquelles ils peuvent éventuellement le récupérer.

5. Lorsqu'il y a lieu, vous devez également informer les consommateurs de la possibilité d'utiliser des mécanismes de recours et de procédures extrajudiciaires pour résoudre tout litige qu'ils pourraient avoir avec vous. Ceci peut se faire, par exemple, grâce à la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), qui est un outil qui aide les consommateurs à soumettre leur réclamation à une entité spécifique de résolution extrajudiciaire des litiges (ADR)²¹.
6. Enfin, si aucun droit de rétractation ou un droit limité de rétractation s'applique au type de contrat en cause²², vous devez informer votre client de ce fait et/ou des circonstances dans lesquelles il perd ce droit de rétractation. Si, au contraire, le contrat est couvert par un droit de rétractation, vous devez informer votre client :
 - a) Des conditions, délais et modalités d'exercice de ce droit conformément au formulaire prévu par la loi²³;

¹⁹ Voir le module 2 sur le droit des consommateurs de se rétracter des contrats à distance et hors établissement.

²⁰ Pour les formateurs principaux à vérifier.

²¹ Pour plus de détails, voir Module 5.

²² L'article 16 de la directive sur les droits des consommateurs énumère le type de contrats pour lesquels il n'existe pas de droit de

rétractation. Pour plus de détails, veuillez consulter le module 2 sur le droit de rétractation et les [orientations de la DG JUST sur la directive sur les droits des consommateurs](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm).

²³ Pour plus de détails, voir Module 2.

- b) Du fait qu'il devra supporter les frais de restitution des marchandises en cas de rétractation et, dans le cas où les marchandises ne peuvent, du fait de leur nature, être restituées par la poste, les frais de leur renvoi.

Exemple : si le consommateur vous a acheté un réfrigérateur ou une machine à laver (articles habituellement livrés à domicile plutôt que remis dans un bureau de poste), vous devez indiquer au consommateur le nom du transporteur (par exemple celui qui est chargé de livrer le bien) et un prix qu'il aura à payer pour le renvoi des biens, ou au moins une estimation raisonnable du coût maximum, éventuellement basé sur le coût de livraison²⁴; **et**

- c) Du fait que, si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir demandé explicitement le début de la prestation de services, il devra vous payer le coût proportionnel des services dont vous avez assuré la prestation entretemps.

Exemple : si le consommateur conclut avec vous un contrat de services de téléphonie mobile, vous devez l'informer que, s'il demande expressément que la prestation de services commence immédiatement, mais qu'il décide, par exemple 10 jours après la signature du contrat, de se rétracter, il devra vous payer un tiers de l'abonnement mensuel et le prix des services supplémentaires qu'il a reçus jusqu'alors.

rétractation de 14 à 30 jours pour deux types de contrats conclus hors établissement :

— Visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur.

— Excursions organisées par un professionnel dans le but de promouvoir ou de vendre des produits à des consommateurs potentiels.

Cette option vise à offrir une protection supplémentaire aux consommateurs en ce qui concerne ces pratiques et/ou canaux de vente spécifiques.

En tant que professionnel, vous devrez informer les consommateurs avant la conclusion du contrat de la durée du délai de rétractation. Par conséquent, si vous êtes concerné par ces types de ventes, n'oubliez pas de vérifier si l'État membre dans lequel vous exercez vos activités a/ont adopté ce choix réglementaire, afin d'informer correctement vos consommateurs de la durée de leur période de rétractation.

La Belgique n'a, jusqu'à présent, pas opéré ce choix réglementaire, la durée du droit de rétractation reste inchangée pour ce type d'activités lorsqu'elles sont exercées en Belgique, à savoir 14 jours.

Il est important de noter que, dans certains cas, l'obligation d'information a été simplifiée.

Il arrive que **la communication à distance** (ex. SMS) ne fournisse qu'un espace ou un temps limité pour délivrer les informations. Dans tels cas, les informations majeures doivent être fournis, avant la conclusion du contrat, à savoir :

1. votre identité
2. les principales caractéristiques du produit que vous proposez
3. son prix total
4. les informations sur la façon d'utiliser le droit de rétractation

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

En vertu des nouvelles règles, les États membres ont le choix réglementaire de prolonger la durée du droit de

²⁴ Voir les orientations de [la DG JUST sur la directive sur les droits des consommateurs](#), chapitre 6.2.

5. la durée du contrat ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, les conditions pour le résilier.

Toutes les autres informations doivent être fournies de manière appropriée (ex. sur un document PDF transmis après la réception du bon de commande).

De plus, dans le cas d'un contrat en ligne, et avant que le consommateur ne passe commande et accepte de payer, le commerçant doit informer le consommateur, des informations suivantes :

1. les principales caractéristiques du produit ;
2. son prix total ;
3. la durée du contrat ou, si le contrat est à durée indéterminée, les conditions de résiliation ;
4. si le contrat prévoit que le consommateur doit s'engager sur une période minimum, la durée de cette période.

Le commerçant doit s'assurer que lorsqu'il passe sa commande en ligne, le consommateur reconnaisse explicitement que la commande implique une obligation de paiement.

Si le fait de passer commande implique l'activation d'un bouton ou d'une fonction similaire, ceux-ci doivent apparaître de façon aisément lisible uniquement par les mots « payer maintenant », « acheter maintenant », « confirmer l'achat », « commande avec obligation de paiement » ou une formulation équivalente non ambiguë indiquant que le fait de passer une commande entraîne une obligation de payer le commerçant.

Règles particulières pour les contrats conclus hors établissement :

Veillez noter que, pour les contrats hors établissement, vous devez fournir aux consommateurs les informations précontractuelles ainsi qu'une copie du contrat signé sur papier ou, si le consommateur y consent, sur un autre support durable.

Il existe des simplifications concernant un certain type de **contrats conclus hors établissement**, il s'agit des cas où :

- le consommateur demande explicitement des services de réparation ou d'entretien et,
- le commerçant et le consommateur s'acquittent immédiatement de leurs obligations contractuelles (généralement le service de réparation pour le commerçant et le paiement pour le consommateur) et,
- le paiement ne dépasse pas 200 euros.

Dans de tels cas, vous devez informer sur papier ou, si le consommateur y consent, sur un autre support durable :

- votre identité, notre adresse (où se situe votre lieu d'établissement), un numéro de téléphone et une adresse e-mail;
- le prix ou la manière dont le prix doit être calculé ainsi qu'une estimation du prix total. Si le consommateur y consent, vous n'avez pas besoin de fournir sur papier ou sur un autre support durable les informations suivantes :
- la principale caractéristique du service, et l'existence ou non du droit de rétractation.

Toutefois, certains États membres n'appliquent pas ces simplifications pour les contrats de services de réparation et d'entretien conclus hors établissement et immédiatement exécutés par les parties prenantes. Il s'agit de l'Irlande, la Lituanie, les Pays-Bas, le Portugal, la Slovénie, la Slovaquie et l'Espagne.

Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

a) Exigences spécifiques en matière d'informations précontractuelles applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne²⁵.

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le fournisseur de la place de marché en ligne devra fournir au consommateur les informations suivantes **d'une manière claire, appropriée et compréhensible** :

(1) Les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées :

— sur les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur a la dans les résultats de la recherche et,

— de l'ordre d'importance de ces paramètres par opposition à d'autres paramètres.

(2) que le tiers qui propose les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.

(3) lorsque le tiers n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'UE ne s'appliquent pas au contrat.

(4) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique et le fournisseur de place de marché en ligne.

B) Exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats à distance et hors établissement

— Veuillez garder à l'esprit que vous devez fournir à vos clients votre numéro de téléphone et de votre adresse e-mail. Vous pouvez fournir d'autres moyens de communication écrite électronique, qui permettent de conserver le contenu et la date/heure de vos correspondances. De plus, vous pouvez également utiliser d'autres canaux de communication pour contacter vos clients, tels que les chats, etc.

— Si tel est le cas, vous devrez informer les consommateurs, en tant que professionnel, de la personnalisation des prix sur la base d'une prise de décision automatisée. Dans la pratique, cela signifie que si la situation se présente, vous devez informer vos consommateurs à l'avance que le prix indiqué a été fixé, par un système de prise de décision automatisé, en recueillant des données sur les consommateurs²⁶.

Comment devez-vous présenter des informations précontractuelles et contractuelles ?

Le texte indiquant les informations exigées doit toujours être facile à lire et à comprendre pour un consommateur moyen. Les informations transmises doivent être formulées de manière claire, lisible et compréhensible.

Qu'est-ce que cela signifie en pratique ?

Il faut toujours évaluer si les informations ont été transmises de façon correcte au cas par cas. Voici

²⁵ La directive actualisée sur les droits des consommateurs comportera une définition d'un marché en ligne: «un service utilisant un logiciel, y compris un site web, une partie d'un site web ou une application, exploité par ou pour le compte d'un professionnel qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs».

²⁶ Cette obligation d'information est sans préjudice du règlement (UE) 2016/679 «RGPD», qui prévoit notamment le droit de la personne de ne pas être soumise à une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

quelques conseils pratiques pour accroître vos chances d'être en conformité avec la loi:

- utilisez une police facile à lire et d'une taille suffisante grande (ex. taille de police comparable à une police 12 Times New Roman)
- assurez-vous que les lettres apparaissent clairement sur la couleur de fond (ex. noir sur blanc ; ex. pas de jaune vif sur le blanc)
- séparez suffisamment les phrases et les paragraphes

- rédigez de façon claire.

Solution simple

Si vous avez le moindre doute sur la clarté de vos informations, demandez à une personne de votre entourage (famille, amis, collègues, etc.) de vous dire honnêtement si elle trouve ces informations claires, lisibles et compréhensibles.

Non autorisé	Autorisé
« Vous disposez d'une période de garantie de deux ans ²⁷ »	« Notre adresse est Athènes Road 21, 1000 Limassol, Chypre »
« En cas de litige, le droit français s'appliquera » ²⁸	« En cas de demande d'échange ou de produit non conforme, vous disposez de 14 (quatorze) jours à compter de la date à laquelle vous recevez le bien pour exercer votre droit de rétractation »
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	« Pour tout produit que vous achetez, vous disposez d'une garantie légale de deux ans pendant laquelle vous pouvez utiliser un certain nombre de recours dans le cas où votre produit s'avère non conforme au contrat »

²⁷ Il faut préciser qu'il s'agit d'une garantie légale.

²⁸ Rédigée en tant que telle, cette déclaration n'est pas toujours correcte, en particulier dans les ventes transfrontalières. En principe, si vous ciblez des consommateurs dans un autre État membre de l'UE que le vôtre, c'est la loi du lieu de résidence des consommateurs qui

s'applique. Toutefois, par contrat, les parties pouvaient choisir d'appliquer une loi différente. Dans ce cas, ce choix de loi ne peut priver votre consommateur étranger de la protection offerte par les dispositions impératives de son pays de résidence.

Dans quelle langue ces informations précontractuelles et contractuelles doivent-elles être présentées ?

Chaque État membre peut choisir la langue dans laquelle les informations doivent être transmises au consommateur. Comme décrit dans l'Annexe 1, plus de la moitié des États membres ont utilisé cette option réglementaire (Bulgarie, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, France, Italie, Lituanie, Malte, Pologne, Portugal, Roumanie, Slovénie, Espagne) Dans la plupart des cas, il s'agit de la (les) langue(s) officielle(s) de l'État membre. 🇫🇷

C'est très important. En effet, si vous fournissez l'information dans une autre langue que celle requise, il est considéré que l'information n'a pas été fournie du tout. Afin de vérifier la langue choisie par chaque État membre, veuillez consulter l'Annexe 1.

Dans le cas de contrats négociés hors établissement, un écrit est-il nécessaire ? Ou est-ce que la transmission orale des informations précontractuelles au consommateur suffit ?

Dans le cas de contrats conclus en hors établissement, transmettre verbalement les informations au consommateur ne suffit pas. Les informations doivent être transmises sur papier.

Si le consommateur y consent, les informations peuvent également être fournies sur un support durable autre qu'une feuille de papier. À toutes fins utiles, il faut toujours conserver une preuve écrite attestant que le

consommateur a accepté que l'information lui soit fournie sur un autre support durable. Parmi les supports durables, il peut s'agir par exemple d'un courriel, une clé USB ou une photo, à savoir, ce sont des supports dont le contenu ne peut pas être modifié unilatéralement par le commerçant et que le consommateur peut conserver. Il est important de fournir ces informations sur un support durable afin que le consommateur puisse avoir accès à l'information à l'avenir.



Si vous ne fournissez pas les informations conformément à ce qui est prévu par la loi, cela aura les mêmes effets que si vous n'aviez pas fourni **ces informations seront considérées comme n'ayant pas du tout été transmises**²⁹.

Dois-je présenter ces informations précontractuelles et contractuelles de différentes manières, en fonction des consommateurs cibles ?

Le droit européen exige que vous agissiez toujours en faisant preuve de diligence professionnelle et en faisant preuve d'une attention particulière si vous présentez vos produits et services à des catégories de consommateurs

²⁹ Voir le chapitre intitulé «Quelles sont les conséquences si je ne fournis pas les exigences en matière d'information précontractuelle».

particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou de leur handicap.

Si vous ciblez spécifiquement des catégories de consommateurs vulnérables, vous devez toujours adapter les méthodes que vous utilisez pour transmettre les informations à leurs particularités. Par exemple, la taille de la police et les informations fournies au consommateur doivent être ajustées aux besoins d'une personne âgée. Les informations doivent être très claires, compréhensibles et accessibles.

De même, dans le cas d'un consommateur malvoyant, les informations devront être fournies au moyen de supports et de symboles appropriés.

L'absence de professionnalisme dans le traitement de ces consommateurs vulnérables pourrait constituer une pratique commerciale déloyale³⁰.

Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières ?

Traitement spécifique des ventes ciblant des consommateurs étrangers

En vertu du droit de l'UE³¹, si votre activité commerciale s'adresse à des consommateurs de pays de l'UE différents du votre, c'est habituellement le droit du pays dans lequel réside le consommateur qui s'appliquera au contrat. Si vous avez tous deux choisi un autre droit applicable, ce choix ne pourrait pas priver le consommateur étranger des garanties accordées par les dispositions impératives de son pays de résidence.

Par conséquent, si, par exemple, votre site internet s'adresse aux consommateurs d'un État membre qui a introduit des exigences linguistiques en vertu de l'article

6, paragraphe 7, de la Directive relative aux droits des consommateurs, vous êtes tenu de fournir au consommateur les informations contractuelles dans la langue imposée par cet État membre (voir annexe I). Plus généralement, lorsque vous faites de la publicité ou proposez vos biens ou services dans d'autres États membres, vous devez impérativement respecter le niveau de protection du consommateur dans le pays que vous ciblez.

Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre ?

La Cour de justice de l'Union européenne a dressé une liste non exhaustive de critères pour vous aider à déterminer si vos activités commerciales ou professionnelles ciblent explicitement un État membre. On trouve parmi ces critères, par exemple, l'utilisation d'une langue ou d'une monnaie différente de celle qui est généralement utilisée dans l'État membre où votre société possède son lieu d'établissement, la mention de numéros de téléphone précédés d'un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre où votre société est établie³².

Toutefois, si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative alors que vous ne dirigez pas explicitement vos activités vers d'autres pays de l'UE, c'est votre droit national qui s'applique.

³⁰ Pour plus de détails, voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

³¹ Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé «Rome I».

³² Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C 585/08 et C 144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH, la Cour

Qu'est-ce que cela implique pour vous en pratique?


Quelle sera la loi applicable à vos contrats transfrontaliers?

À première vue, les commerçants pourront avoir l'impression qu'il est complexe de respecter la loi du pays de leurs différents clients. Cette complexité apparente pourrait dissuader certains commerçants de proposer leurs biens ou services à l'étranger. Pourtant, dans la pratique :

1. La législation de l'UE comporte un grand nombre de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs, ainsi que nous l'expliquons dans la formation Consumer Law Ready. Ces règles s'appliquent dans toute l'UE.
2. Même s'il existe sur certains points des différences entre États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à conclure avec des consommateurs des contrats rédigés conformément à votre propre législation : comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur de soumettre le contrat à un autre droit, auquel cas vous serez uniquement tenu de respecter les dispositions obligatoires du droit de l'État de résidence du consommateur.
3. En pratique, des dispositions obligatoires du droit de la consommation d'un autre État membre ne s'appliqueront que si elles apportent un niveau de protection supérieur par rapport à celles de votre système juridique ou à celles de la loi que vous avez convenue avec le consommateur. C'est par exemple le cas lorsque la période de garantie légale prévue par le droit du consommateur d'un autre État

membre est supérieure à celle prévue par votre droit national.

4. Les modules de formation Consumer Law Ready vous permettront de connaître à l'avance les exigences supplémentaires qui s'appliquent dans un autre État membre dans lequel vous envisagez d'exercer votre activité commerciale.
5. Bien souvent, on ne s'intéresse à la question du droit applicable qu'en cas de désaccord avec le consommateur. La plupart des différends peuvent être résolus à l'amiable ou par une intervention de votre service clients qui traite les réclamations.

Dans ce module, nous avons mis en avant plusieurs points sur lesquels les États membres ont adopté des règles qui diffèrent de celles prévues par la Directive relative aux droits des consommateurs dans le domaine de l'information précontractuelle. Vous trouverez les informations en annexe ou sur le site internet de la Commission européenne³³. Si vous souhaitez vérifier la façon dont les pays de l'UE ont transposé la Directive relative aux droits des consommateurs, vous pouvez également utiliser la nouvelle base de données de la Commission européenne sur le [droit de la consommation](#)³⁴. 

Quel est le tribunal compétent dans le cadre d'un litige concernant un contrat transfrontalier ?

Si votre offre s'adresse à des consommateurs d'autres pays de l'UE et que vous rencontrez un litige avec l'un d'eux, vous devez savoir que le tribunal compétent pour

³³ Notifications des États membres: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Résumé: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁴ Voir la base de données sur le droit de la consommation: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

trancher ce litige sera toujours, en vertu du droit de l'Union, le tribunal du lieu de résidence du consommateur. Vous ne pouvez pas engager des poursuites contre le consommateur devant un tribunal d'un autre pays et risquez une amende importante si vous mentionnez une telle possibilité dans vos conditions générales. En revanche, le consommateur a la possibilité d'introduire une action contre vous devant le tribunal compétent de votre pays. En ce qui concerne les affaires transfrontalières, afin de faciliter la résolution des litiges, l'UE a mis en place une plateforme de RLL qui permet d'assurer la liaison entre les systèmes de REL des différents États membres³⁵.

Exemple : si vous êtes un commerçant français basé à Lille et vous vendez vos produits à des consommateurs belges. Dans ce cas, vos conditions générales de vente ne peuvent pas prévoir que seuls les tribunaux de Lille seront compétents pour résoudre le litige, le cas échéant.

Quelles sont les conséquences si je ne transmets pas les informations précontractuelles exigées ?

Il existe différentes conséquences si vous ne transmettez pas les informations précontractuelles exigées.

Tout d'abord, vous prenez le risque de décevoir vos consommateurs et, par la même occasion, de porter préjudice à votre réputation.

Ensuite, le droit lui-même prévoit un certain nombre de conséquences importantes si certaines informations précontractuelles ne sont pas respectées. Par exemple, si vous n'informez pas les consommateurs de leur droit

de rétractation de 14 jours, ce droit est automatiquement prolongé à une année civile.

Enfin, vous prenez le risque d'avoir à payer une amende en vertu du droit national pour manquement à la Directive relative aux droits des consommateurs.

Le consommateur a également le droit d'exercer des recours contractuels et extracontractuels. Par exemple, si le commerçant ne fournit pas au consommateur ; les informations exigées, le consommateur peut demander la résiliation du contrat et/ou une compensation pour les préjudices qu'il a subis.

Il peut être utile de connaître quels sont les recours que les tribunaux nationaux appliquent, en particulier lorsque vous opérez sur un ou des marché(s) en dehors de votre propre pays.


Nouvelles règles à compter du 28 mai 2022

Sanctions plus efficaces en cas d'infractions transfrontalières

La Directive DDC actualisée permet aux autorités nationales chargées de la protection des consommateurs de faire face de manière plus efficace aux infractions affectant de nombreux consommateurs dans l'ensemble de l'UE. Actuellement, lorsqu'un commerçant enfreint les règles de protection des consommateurs, les sanctions varient considérablement d'un pays à l'autre et sont souvent très faibles, même pour des infractions de grande ampleur. Les nouvelles règles permettront aux autorités nationales d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives de façon coordonnée lorsqu'il s'agit d'infractions transfrontalières qui touchent les consommateurs dans plusieurs États membres de l'UE.

Dans ce cas, les autorités nationales auront le pouvoir d'infliger une amende pouvant aller jusqu'à 4 % du

³⁵ Voir le module 5 du présent manuel.

chiffre d'affaires du professionnel ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque le chiffre d'affaires n'est pas connu. Les États membres sont libres de fixer des amendes plus élevées.  En Belgique, le législateur a prévu des amendes plus élevées qui peuvent aller de 26 euros à 100.000 euros, selon le niveau de la gravité de sanction, ou bien, une amende jusqu'à 4% voire 6% du chiffre d'affaires, en fonction du niveau de gravité de la sanction. (Article XV.70 du Code de droit économique).

Veillez également noter qu'à compter du 25 juin 2021, les consommateurs peuvent également faire valoir les droits définis par la DDC dans le cadre de procédures collectives, conformément aux nouvelles règles établies par la Directive (UE) 2020/1828³⁸ ³⁹[\[66\]](#).

³⁸ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives en vue de la

protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE

³⁹ Voir le module 5.

Annexes

Annexe 1 – Application des choix réglementaires de la directive DDC par les États membres

Bien que la directive soit une directive entièrement harmonisée, les États membres disposent d'une certaine flexibilité en ce qui concerne son application, conformément au principe de subsidiarité. Les articles suivants de la Directive relative aux droits des consommateurs proposent une option réglementaire :

- Article 3, paragraphe 4 – permet de ne pas appliquer les dispositions des contrats hors établissement lorsque le paiement que le client doit effectuer n'excède pas 50 euros ;
- Article 6, paragraphe 7 – permet d'imposer des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles pour les contrats à distance et hors établissement ;
- Article 6, paragraphe 8 – permet d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'informations conformément à la Directive 2006/123/CE et à la Directive 2000/31/CE pour les contrats conclus à distance et hors établissement ;
- Article 7, paragraphe 4 – permet de ne pas appliquer un régime d'informations simplifié concernant les contrats conclus hors établissement pour effectuer des réparations ou de la maintenance ;
- Article 8, paragraphe 6 – permet d'introduire des exigences formelles spécifiques concernant les contrats conclus par téléphone ; et
- Article 9, paragraphe 3 – permet, dans le cas des contrats conclus hors établissement, de maintenir la législation nationale existante interdisant au commerçant d'obtenir le paiement du consommateur pendant une période donnée après la conclusion du contrat.

Les tableaux suivants exposent les options réglementaires qui ont été adoptées par les États membres.⁴⁰

Depuis le 28 mai 2022, la directive actualisée sur les droits des consommateurs a introduit les nouvelles options réglementaires suivantes pour les États membres :

- Article 6, point a) – permet d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'informations pour les fournisseurs de places de marché en ligne.
- Article 9, paragraphe 1 bis – permet de prolonger la durée du délai de rétraction de 14 à 30 jours pour les contrats de vente à domicile et les excursions commerciales.
- Article 16, paragraphe 2 – permet de déroger à plusieurs exceptions au droit de rétractation dans le cadre de la vente à domicile et des excursions commerciales.
- Article 16, paragraphe 3 – permet de prévoir que, dans le cas de contrats de prestation de services le consommateur perdra son droit de rétractation après l'exécution intégrale du service, à condition que l'exécution ait commencé avec le consentement préalable et exprès du consommateur.

⁴⁰ Étude sur l'application de la CRD – 2011/83/UE – Rapport final, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Pays	Article 3, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 7	Article 6, paragraphe 8	Article 7, paragraphe 4	Article 8, paragraphe 6	Article 9, paragraphe 3
Autriche (AT)	Oui, limite 50 euros	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Oui, uniquement pour les marchés de services	Non utilisé
Belgique (BE)	Oui, 50 euros, mais uniquement pour les contrats à but humanitaire	Non utilisé	Non utilisé	Possibilité retenue mais non encore utilisée ²⁵	Possibilité conservée mais pas encore utilisée ⁴¹	Oui, 7 jours, mais ne s'applique pas aux contrats conclus hors établissement dans le cadre de salons, foires et expositions
Bulgarie (BG)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé
Croatie (HR)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Chypre (CY)	Oui, limite de 20 euros	Oui	Oui	Non utilisé	Oui	Non utilisé
Tchèque (CZ)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Danemark (DK)	Oui, limite 350 DKK (46 euros)	Oui, si la commercialisation est faite en danois.	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Estonie (EE)	Oui, limite de 20 euros	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque le professionnel appelle le consommateur	Non utilisé
Finlande (FI)	Oui ⁴²	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé

⁴¹ La traduction officielle note que la Belgique a fait usage de cette option, mais c'est le Roi qui a la possibilité d'introduire un arrangement plus léger pour fournir des informations. De même, en vertu de l'article 8, c'est le Roi qui a la possibilité de désigner les secteurs auxquels l'exigence s'appliquera.

⁴² Selon une consultation, il s'élève à 30 euros.

Pays	Article 3, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 7	Article 6, paragraphe 8	Article 7, paragraphe 4	Article 8, paragraphe 6	Article 9, paragraphe 3
France (FR)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Oui, c'est ça. Article ne s'applique que lorsqu'un professionnel de la vente appelle le consommateur ⁴³	Oui -7 jours
Allemagne (DE)	Oui, la limite est de 40 euros	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé mais il y avait une exigence législative antérieure	Non utilisé
Grèce (EL)	Oui, limite de 30 euros	Non utilisé	Non utilisé ⁴⁴	Non utilisé	Oui	Oui – pendant la période de rétractation
Hongrie (HU)	Non utilisé	Non utilisé	Oui ⁴⁵	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Irlande (IE)	Oui, la limite est de 50 euros	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé
Italie (IT)	Oui, la limite est de 50 euros	Oui, si le consommateur le demande	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Aucun billet à ordre dont la date d'échéance est inférieure à 15 jours après livraison de marchandises
Lettonie (LV)	Oui, limite de 35 euros	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Lituanie (LT)	Oui, inférieure à 100 LTL (env. 29 euros)	Oui	Non utilisé	Oui	Oui	Non utilisé
Luxembourg (LU)	Oui, la limite est de 50 euros	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé

⁴³ L'article 5 de l'article L221-16 du code de la consommation dispose qu'il est illégal de conclure un contrat par l'intermédiaire d'un numéro de téléphone inconnu (numéro bloqué) – article L221-17.

⁴⁴ La Grèce a transposé le texte de l'article 6, paragraphe 8, de la directive (presque mot par mot) sous la forme de l'article 3, paragraphe 7, de sa loi 2251/1994 (telle que modifiée), mais elle n'a introduit aucune exigence concrète en matière d'informations supplémentaires. Les entretiens ont confirmé qu'aucune action réelle n'a été prise dans ce domaine.

⁴⁵ Elle a fixé des exigences supplémentaires en ce qui concerne la fourniture d'informations sur les garanties et garanties, le droit à la conciliation et l'information sur la correspondance électronique. La traduction non officielle est disponible à l'adresse suivante: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Pays	Article 3, paragraphe 4	Article 6, paragraphe 7	Article 6, paragraphe 8	Article 7, paragraphe 4	Article 8, paragraphe 6	Article 9, paragraphe 3
Malte (MT)	Oui, c'est ça. Limite de 30 euros	Oui, l'une ou l'autre des langues officielles est requise	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Oui, le dépôt ne peut être collecté que 14 jours après la conclusion du contrat
Le Pays-Bas (NL)	Oui, la limite est de 50 euros	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Oui (application limitée) Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque les ventes le professionnel appelle le consommateur	Non utilisé
Pologne (PL)	Oui, la limite est de 50 PLN. [approx. 12 euros]	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque le professionnel de la vente appelle	Non utilisé
Portugal (PT)	Oui, mais uniquement à l'abonnement d'articles périodiques pour une limite de 40 euros	Oui	Non utilisé	Oui	Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque le professionnel de la vente appelle	Non utilisé
Roumanie (RO)	Oui, la limite est de 10 euros	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé
Slovaquie (SK)	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Oui	Oui – jusqu'à ce que le Fin du délai de rétractation
Slovénie (SI)	Oui, limite de 20 EUR	Oui	Non utilisé	Oui	Oui	Non utilisé
Espagne (ES)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Oui	Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque les ventes appels professionnels	Non utilisé
Suède (SE)	Oui, la limite est de 43 euros ⁴⁶	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé

⁴⁶ Le montant est de 400 SEK.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

