




# Procedure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	1996/0161(COD) Procédure terminée
Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation Modification <a href="#">2008/0196(COD)</a>	
Sujet 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond précédente		
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et protection des consommateurs		25/09/1996
		PSE <a href="#">KUHN Annemarie</a>	
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et protection des consommateurs		12/10/1998
		PSE <a href="#">KUHN Annemarie</a>	
	Commission pour avis précédente		
<b>JURI</b> Juridique et droits des citoyens		29/10/1996	
	PPE <a href="#">AÑOVEROS TRIAS DE BES Julio</a>		
<b>ECON</b> Economique, monétaire et politique industrielle		10/10/1996	
	ELDR <a href="#">WATSON Sir Graham</a>		
<b>JURI</b> Juridique et droits des citoyens		29/10/1996	
	PPE <a href="#">AÑOVEROS TRIAS DE BES Julio</a>		
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil	Réunion	Date
	<a href="#">Agriculture et pêche</a>	<a href="#">2178</a>	17/05/1999
	<a href="#">Affaires économiques et financières ECOFIN</a>	<a href="#">2160</a>	08/02/1999
	<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)</a>	<a href="#">2117</a>	24/09/1998
	Consommateurs	<a href="#">2084</a>	23/04/1998
	Consommateurs	<a href="#">2038</a>	03/11/1997
Consommateurs	<a href="#">1969</a>	25/11/1996	

Evénements clés			
05/12/1995	Informations supplémentaires		Résumé
17/06/1996	Publication de la proposition législative	COM(1995)0520	Résumé
05/09/1996	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
25/11/1996	Débat au Conseil	<a href="#">1969</a>	
03/11/1997	Débat au Conseil	<a href="#">2038</a>	

21/01/1998	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
20/01/1998	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A4-0029/1998</a>	
09/03/1998	Débat en plénière		Résumé
10/03/1998	Décision du Parlement, 1ère lecture	T4-0116/1998	Résumé
30/03/1998	Publication de la proposition législative modifiée	COM(1998)0217	Résumé
23/09/1998	Publication de la position du Conseil	<a href="#">09393/2/1998</a>	Résumé
09/10/1998	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
26/11/1998	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
25/11/1998	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	<a href="#">A4-0469/1998</a>	
16/12/1998	Débat en plénière		
17/12/1998	Décision du Parlement, 2ème lecture	T4-0752/1998	Résumé
08/02/1999	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		
18/03/1999	Réunion formelle du Comité de conciliation		Résumé
18/03/1999	Décision finale du comité de conciliation		
07/04/1999	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	<a href="#">3604/1999</a>	
18/04/1999	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	<a href="#">A4-0224/1999</a>	
04/05/1999	Débat en plénière		
05/05/1999	Décision du Parlement, 3ème lecture	T4-0401/1999	Résumé
17/05/1999	Décision du Conseil, 3ème lecture		
25/05/1999	Signature de l'acte final		
25/05/1999	Fin de la procédure au Parlement		
07/07/1999	Publication de l'acte final au Journal officiel		

### Informations techniques

Référence de procédure	1996/0161(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Directive
	Modification <a href="#">2008/0196(COD)</a>
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 095
Etape de la procédure	Procédure terminée

## Portail de documentation

Document de base législatif		<a href="#">COM(1995)0520</a> , <a href="#">JO C 307 16.10.1996, p. 0008</a>	18/06/1996	EC	Résumé
Comité économique et social: avis, rapport		<a href="#">CES1387/1996</a> <a href="#">JO C 066 03.03.1997, p. 0005</a>	27/11/1996	ESC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE224.596	20/11/1997	EP	
Avis de la commission	<b>ECON</b>	PE223.920/DEF	02/12/1997	EP	
Avis de la commission	<b>JURI</b>	PE219.735/DEF	15/12/1997	EP	
Avis de la commission	<b>JURI</b>	PE224.452/DEF	19/01/1998	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">A4-0029/1998</a> <a href="#">JO C 056 23.02.1998, p. 0004</a>	21/01/1998	EP	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T4-0116/1998 <a href="#">JO C 104 06.04.1998, p. 0019-0039</a>	10/03/1998	EP	Résumé
Proposition législative modifiée		<a href="#">COM(1998)0217</a> , <a href="#">JO C 148 14.05.1998, p. 0012</a>	31/03/1998	EC	Résumé
Position du Conseil		<a href="#">09393/2/1998</a> <a href="#">JO C 333 30.10.1998, p. 0046</a>	24/09/1998	CSL	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil		SEC(1998)1553	25/09/1998	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE228.568	22/10/1998	EP	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		<a href="#">A4-0469/1998</a> <a href="#">JO C 098 09.04.1999, p. 0006</a>	26/11/1998	EP	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		T4-0752/1998 <a href="#">JO C 098 09.04.1999, p. 0196-0226</a>	17/12/1998	EP	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture		COM(1999)0016	20/01/1999	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE229.839	07/04/1999	EP	
Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation		<a href="#">3604/1999</a>	08/04/1999	CSL/EP	
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		<a href="#">A4-0224/1999</a> <a href="#">JO C 279 01.10.1999, p. 0010</a>	19/04/1999	EP	
Texte adopté du Parlement, 3ème lecture		T4-0401/1999 <a href="#">JO C 279 01.10.1999, p. 0163-0195</a>	05/05/1999	EP	Résumé
Document de suivi		<a href="#">COM(2007)0210</a>	24/04/2007	EC	Résumé

## Informations complémentaires

Commission européenne

[EUR-Lex](#)

## Acte final

[Directive 1999/44](#)

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

LEGISLATION COMMUNAUTAIRE PRECEDENTE: Directive 85/374 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux et directive 84/450 relative à la publicité trompeuse. Le Livre vert a attiré l'attention sur les craintes que les consommateurs ont à acheter, de manière systématique, des produits dans un autre État membre et a suggéré des mesures législatives qui permettraient de donner aux consommateurs le droit d'acheter des produits dans d'autres États membres dans les mêmes conditions que la population locale. Il a mis l'accent sur la nécessité d'agir dans trois domaines: la garantie légale, la garantie commerciale et le service après-vente. POSITION ANTERIEURE DU PE: dans sa résolution sur le Livre vert de la Commission sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente (JO C 205 du 25.7.1994, p. 562), le Parlement a invité la Commission à harmoniser, dans l'Union européenne, le droit régissant la vente des biens de consommation pour que le consommateur puisse faire des achats sans s'exposer à des problèmes et pour empêcher toute distorsion de la concurrence. Pour les trois domaines évoqués dans le Livre vert, le Parlement a fait les suggestions suivantes: Garantie légale (disposition minimale de base, à savoir une garantie contractuelle pour le consommateur). Le Parlement a reconnu que la garantie légale relevait du droit privé dans les États membres et s'est prononcé en faveur d'une harmonisation minimale et d'une approche sectorielle, tout en soulignant la responsabilité commune du fabricant et du vendeur et le caractère contraignant de la garantie légale. Il a aussi mis en relief la nécessité de clarifier la terminologie juridique. Garantie commerciale (avantage supplémentaire offert aux consommateurs). Le Parlement, tout en reconnaissant le caractère non obligatoire d'une telle garantie, a indiqué que, lorsque celle-ci est accordée, elle devrait respecter un certain nombre de principes de base reposant sur l'autodiscipline au sein des organisations sectorielles, avec la communication d'informations spécifiques au consommateur et l'utilisation éventuelle d'un label qui indiquerait le caractère "européen" de la garantie. Il a en outre attiré l'attention sur la nécessité de prévoir la possibilité de faire valoir la garantie (et de bénéficier du service après-vente) dans tous les États membres, soit auprès du fabricant soit auprès de l'importateur/vendeur. Service après-vente: Le Parlement a estimé que le Livre vert ne s'intéressait pas suffisamment à cette question et a invité la Commission à la traiter plus à fond. Enfin, le Parlement a souligné la nécessité de créer davantage de centres d'information et de consultation pour les consommateurs, et en particulier de mettre à la disposition de ces derniers, aux postes frontières, des informations de base sur les droits que leur confère la législation du pays visité.

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

OBJECTIF : faisant suite à la consultation qu'avait organisée la Commission en 1993 à travers son Livre vert sur les garanties des biens de consommation et les services après-vente, la proposition de directive vise à assurer aux consommateurs de l'Union européenne un socle minimal de droits en cas d'achat de biens défectueux. CONTENU : la proposition de directive comporte deux volets : le premier a trait à la garantie légale (droit fondamental, garanti par la loi, ayant pour objet d'assurer au consommateur la conformité de l'achat avec le contrat), le second concerne la garantie commerciale (qui découle de la relation contractuelle entre le consommateur et le commerçant ou le fabricant). La proposition repose sur le principe selon lequel les biens doivent être conformes au contrat et elle établit la responsabilité du vendeur pour les défauts de conformité. Sa vocation est double: - assurer au consommateur une garantie légale des biens de consommation pendant deux ans à compter de la fourniture du bien, quel que soit l'Etat membre dans lequel l'achat a été effectué. Pendant ce délai, le consommateur victime d'un achat défectueux aura le droit de demander au vendeur soit la réparation du bien sans frais, soit une réduction de prix. Pendant la première année, il pourra demander la résiliation du contrat de vente ou le remplacement du bien. Dans tous les cas, il devra dénoncer le défaut au vendeur dans un délai d'un mois suivant l'identification de ce défaut, sous peine de perdre ses droits; - fixer des principes de transparence et d'information en matière de garantie commerciale des biens de consommation. Toute garantie commerciale doit figurer dans un document écrit établissant clairement les éléments essentiels à sa mise en oeuvre, notamment la durée et l'étendue territoriale de la garantie ainsi que le nom et l'adresse du gérant. Les Etats membres restent libres d'adopter ou de maintenir, dans les domaines régis par la proposition, des règles plus strictes pour assurer au consommateur un niveau de protection plus élevé. Il faut enfin noter que les services après-vente en tant que tels, c'est-à-dire, les prestations de services relatives à l'utilisation, l'entretien et la réparation des biens, ne sont pas visées par la proposition.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

Dans l'optique du consommateur européen, le Marché intérieur ne pourra être une réalité opérante que si en cas d'achat dans un autre Etat membre d'un produit qui s'avère défectueux, il a l'assurance de bénéficier d'une protection comparable à celle qui lui serait assurée dans l'Etat où il réside. Dans la situation juridique qui prévaut actuellement, beaucoup de consommateurs hésitent à effectuer des achats au-delà des frontières de leur pays, car ils redoutent des problèmes en cas d'échange ou de réparation. Une harmonisation des dispositions juridiques via une directive au titre de l'article 100 A du Traité CE est indispensable pour venir à bout de cette anomalie, qui a notamment été dénoncée par les représentants des consommateurs. Ce faisant, il faut veiller à ne pas perdre de vue que les règles de droit privé des Etats membres se recouvrent certes sur beaucoup de points mais reposent, dans certains cas, sur des conceptions totalement divergentes. Il n'apparaît donc guère raisonnable de viser à une harmonisation totale de la garantie légale comme de la garantie commerciale, qui n'est d'ailleurs pas nécessaire pour atteindre l'objectif assigné : fournir au consommateur un socle minimal de droits. La garantie légale La durée de deux ans qui est fixée pour la garantie légale correspond à celle du droit des Nations Unies sur la vente et représente une tentative pour trouver un moyen terme entre les délais de garantie très disparates qui existent dans les Etats membres. La proposition de directive visant une harmonisation minimale, ce laps de deux années apparaît acceptable, y compris du point de vue de la protection du consommateur. Le Comité soutient que le délai de deux ans que l'article 3, paragraphe 1, accorde au consommateur pour faire valoir ses droits en cas de défaut existant à la livraison mais apparu ultérieurement, ne porte pas préjudice aux durées des garanties commerciales. A la différence de la garantie légale, les garanties commerciales couvrent généralement l'ensemble des défauts qui apparaissent durant un laps de temps donné à partir de la date d'acquisition du bien de consommation, qu'elles aient été présentes ou non à l'époque où celle-ci s'est déroulée. La garantie commerciale Dans son avis sur le Livre vert, le Comité s'est prononcé explicitement contre l'harmonisation totale de la garantie commerciale et a attiré

l'attention sur la possibilité d'instaurer un "code de bonne conduite" dans ce domaine. Le Comité se réjouit de ce que la Commission ait adopté cette démarche. Le principe de la "situation plus avantageuse" énoncé dans le premier paragraphe de l'article 5 est utile pour éviter au consommateur de se laisser duper et sert la cause de la transparence des échanges commerciaux. ?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

Les consommateurs qui achètent des marchandises dans un État membre autre que le leur et qui, en rentrant chez eux, s'aperçoivent qu'elles sont défectueuses pourront déposer réclamation dans leur pays de résidence, selon un amendement adopté de justesse (par 14 voix contre 11) en commission. La commission examinait en première lecture, conformément à la procédure de codécision, une proposition de la Commission concernant une directive relative à la vente et aux garanties des biens de consommation, que le rapporteur, Mme Annemarie KUHN (PSE, D), considère comme un pas important vers l'achèvement du marché intérieur d'une Union de 370 millions de consommateurs. L'amendement précité est libellé dans les termes suivants: "Pour les biens de consommation distribués dans plusieurs États membres, le producteur indique dans une liste jointe à la notice d'accompagnement du bien au moins une adresse dans chacun des États membres concernés où le consommateur peut signaler un défaut de conformité. Si le consommateur fait valoir ses droits à cette adresse, celle-ci lui apporte l'aide appropriée.". Les membres ont également insisté pour que, dans le cas de contrats transfrontaliers conclus à l'intérieur de l'Union européenne, les États membres veillent à ce que des voies de recours ou des procédures appropriées et efficaces soient prévues pour régler, le cas échéant, les litiges entre vendeur et consommateur. En cas de non-conformité, le consommateur doit avoir le droit de faire appel à la médiation de l'instance de recours ou de transférer à celle-ci ses droits contractuels. Les réclamations doivent normalement s'adresser au vendeur mais, lorsque c'est impossible ou lorsque le vendeur est établi dans un autre État membre ou a cessé son négoce, ou encore lorsqu'il ne peut être informé en temps utile de la défectuosité, la réclamation peut être adressée au fabricant ou au représentant de celui-ci dans l'État membre du consommateur. La proposition de la Commission vise aussi à harmoniser les dispositions des États membres relatives aux garanties légales. Après amendement par la commission, tout consommateur de l'Union disposera de deux ans pour se plaindre d'une défectuosité (c'est-à-dire d'une non-conformité de la marchandise au contrat de vente). Le vendeur devra dès lors offrir de réparer gratuitement la marchandise ou de la remplacer. Si aucune de ces options n'est possible, l'acheteur peut demander une réduction de prix ou la rescision (annulation) du contrat. En cas de défectuosité mineure, le vendeur doit commencer par offrir soit une réparation gratuite soit une réduction de prix. Toutefois, les membres de la commission ont convenu que, dans le cas de marchandises d'occasion, il peut être dérogé à ces droits si, en raison de la nature spécifique des marchandises, une restriction contractuelle se révèle justifiée. La commission a également redéfini la notion de défectuosité afin de couvrir l'aspect et la finition, ainsi que la sécurité et la durabilité. La possibilité de réclamation est également ouverte en cas d'installation incorrecte (par exemple de garde-robes) par le vendeur ou même - cette disposition a été insérée par la commission - par le consommateur si des instructions de montage erronées lui ont été fournies. La commission a également insisté pour que le vendeur supporte tous les frais encourus et que, dans le cas de vente à tempérament, les paiements puissent être suspendus jusqu'à ce que la défectuosité soit réparée. Toutefois, le vendeur pourra se retourner à son tour contre son fournisseur ou le fabricant. Comblant une lacune dans la proposition de la Commission, la commission a inséré une disposition relative à l'obligation d'informer le consommateur sur le service après-vente. Selon Mme KUHN, la proposition s'est heurtée à l'opposition de l'industrie, qui affirme que le surcoût qui en résultera ne pourra pas être supporté par le secteur vulnérable des biens de consommation ou par les petits détaillants, et qu'il devra être répercuté sur le consommateur sous la forme d'une hausse des prix.

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

En souhaitant que les dispositions de la directive s'appliquent aussi aux biens d'occasion, le rapporteur a souligné l'importance de l'obligation d'information des consommateurs sur le service après-vente et s'est prononcée en faveur de la hiérarchie des recours. Le Commissaire Bonino a affirmé qu'il faut garantir les droits des consommateurs au plus haut niveau possible, afin que tous les citoyens puissent profiter du marché intérieur. Elle a estimé que les coûts d'une telle protection sont loin d'être considérables dans la mesure où une augmentation de la confiance des consommateurs représente une valeur ajoutée pour les entreprises. La Commission peut accepter les amendements suivants: 7 à 9, 11, 12, 14 à 17, 19 à 21, 23, 29, 30, 32, 35 à 38, 40, 42 et 45( qui est très important afin de permettre au consommateur de choisir, dans la hiérarchie des recours, la formule la plus adaptée pour l'exercice de ses droits). La Commission peut en outre soutenir la logique des amendements 41 et 54. Par contre, l'amendement 33 ne pourra pas être repris.

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

Par 320 voix contre 128 et 59 abstentions, le Parlement européen a modifié le rapport de Mme Annemarie KUHN (PSE, D) sur la proposition de directive sur la vente et les garanties des biens de consommation. Le Parlement a supprimé une partie de l'amendement qui obligeait le vendeur à informer le consommateur s'il n'était pas en mesure de fournir un service après-vente adéquat. Il a également voté contre les amendements proposés par le rapporteur et sa commission de l'environnement qui visaient respectivement à : - rétablir l'obligation pour le consommateur de dénoncer le défaut de conformité dans le délai d'un mois à compter du moment où il a été constaté; - prévoir que, si le vendeur n'assure pas lui-même le service après-vente, il devait en informer l'acheteur avant la conclusion du contrat. Par ses amendements, le Parlement a modifié la proposition en précisant: - les droits du consommateur lorsqu'un défaut de conformité est signalé au vendeur: le consommateur n'est pas tenu d'accepter la réparation proposée dès lors que celle-ci entraîne une réduction de la valeur du bien; de plus, si le défaut n'est pas réparé, le consommateur a le droit de demander une réduction du prix d'achat ou la résiliation du contrat; - les obligations d'information du consommateur pour les biens commercialisés dans plusieurs États membres: dans ce cas, le producteur indique une adresse de contact dans chaque État membre auprès de laquelle les consommateurs peuvent obtenir des informations pour présenter leurs réclamations après avoir signalé un défaut de conformité; - la possibilité pour le consommateur de suspendre les versements en cas de paiement à tempérament, jusqu'à ce que le défaut de conformité ait été réparé. Le Parlement demande encore: - que les États membres prennent des mesures pour informer le consommateur au sujet des dispositions nationales adoptées pour mettre en oeuvre la directive; - que la Commission fasse rapport au Parlement européen et au Conseil sur l'application de la directive, deux ans après le délai fixé pour sa transposition; - que les États membres élaborent en concertation avec les associations de consommateurs et les associations sectorielles ou professionnelles des voies de recours garantissant l'examen indépendant, impartial et efficace des réclamations. Enfin, s'agissant de la base juridique, le Parlement souhaite que la proposition soit fondée sur les articles 100 A et 129 A du traité CE. ?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

La proposition modifiée de la Commission retient 26 amendements sur les 40 adoptés par le Parlement européen en première lecture. Les amendements retenus par la Commission visent notamment à: - préciser la définition de "consommateur", de "biens de consommation" et de "fabricant"; - intégrer la définition du "représentant du fabricant"; - considérer que les contrats portant sur la fourniture de biens à fabriquer ou à produire sont assimilés aux contrats de vente; - stipuler que la qualité et les prestations du bien doivent correspondre aux attentes du consommateur; - limiter l'exclusion de la responsabilité du vendeur au seul cas où le consommateur connaissait effectivement le défaut de conformité au moment de la vente; - prévoir que le défaut de conformité qui apparaîtrait suite à une mauvaise installation du bien par le consommateur lui-même et faite conformément aux instructions incorrectes fournies par le vendeur, serait assimilée à un défaut de conformité du bien au contrat; - prévoir un délai de garantie unique de deux ans; - apporter une modification concernant l'action récursoire du vendeur et qui autorise ce dernier à agir contre les responsables du défaut; - renforcer, s'agissant des garanties commerciales, l'information du consommateur en imposant notamment que le document de garantie mentionne que le consommateur bénéficie de droits légaux auxquels la garantie ne porte aucunement atteinte; - introduire dans le champ d'application de la directive les contrats de fourniture d'un bien en échange d'une autre valeur que le prix d'achat. La Commission a également tenu compte des amendements concernant: - la hiérarchie des droits du consommateur, - la mise à la charge du vendeur de toutes les dépenses encourues en cas de défaut du bien (transport, déplacement, pièces et main d'oeuvre), - les paiements à tempérament (versements suspendus jusqu'à la suppression du défaut), - la suspension des délais de garantie jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait à ses obligations, - l'information du consommateur sur les dispositions nationales adoptées pour mettre en oeuvre la directive.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

La position commune du Conseil prend en compte un certain nombre d'amendements du Parlement européen et s'écarte de la proposition de la Commission. Les principaux points sur lesquels se prononce le Conseil sont les suivants: a) les définitions: le Conseil a introduit des exceptions en ce qui concerne la définition des "biens de consommation", puisqu'il exclut tous les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice, l'eau et le gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité et en qualité déterminée, ainsi que l'électricité. Est également prévue la possibilité pour les Etats membres d'exclure les ventes aux enchères de biens d'occasion à condition que le consommateur soit présent lors de la vente. Une définition du terme "réparation" est également introduite; b) la hiérarchisation des droits du consommateur: sur ce point, le Conseil a choisi son propre modèle tout en se rapprochant du principe retenu dans la solution proposée par le Parlement européen. Selon la position commune, le consommateur aura tout d'abord le choix entre la réparation et le remplacement sans frais du bien défectueux, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné, et pourra ensuite demander la réduction du prix ou la résiliation de la vente si les deux premières possibilités sont irréalisables, disproportionnées ou n'ont pas été exécutées dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Cependant, la résiliation de la vente ne pourra pas être demandée si le défaut est seulement mineur. Il est également précisé qu'un dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à une autre solution possible, sont déraisonnables compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut, tout en tenant compte du fait que le dédommagement proposé ne représente pas un inconvénient majeur pour le consommateur. c) la mise en oeuvre des droits du consommateur: la position commune précise que, en cas de remboursement du prix d'achat, les Etats membres pourront prévoir que le montant de ce remboursement sera réduit en fonction de l'usage que le consommateur aura déjà fait du bien. Concernant le droit de résiliation du contrat, les modalités pour l'exercice de ce droit seront déterminées par le droit national de transposition et le remplacement ne sera généralement pas possible pour les biens d'occasion. Le vendeur et le consommateur pourront dans tous les cas trouver une solution amiable à leur litige, et les Etats membres pourront prévoir, en cas de réparation, de remplacement ou de négociations entre les parties en vue d'un accord amiable, la suspension ou l'interruption du délai de garantie. Le Conseil s'est également prononcé sur d'autres points importants: - la fixation d'un délai de garantie unique de deux ans, et la possibilité pour les parties de réduire ce délai dans la limite de un an pour les biens d'occasion; - la possibilité pour les Etats membres d'introduire une obligation de notification du défaut au vendeur de la part du consommateur, dans un délai de deux mois après la découverte du défaut, afin de pouvoir bénéficier de ces droits; - le délai de trois ans imparti aux Etats membres pour transposer la directive; - et enfin, un rapport de la Commission sur l'application de la directive dans lequel elle étudiera la question de l'introduction de la responsabilité directe du producteur vis-à-vis du consommateur.

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

La Commission s'est ralliée à l'accord politique qui exprimait un compromis global de la part de la majorité qualifiée des Etats membres. En se décidant sur cette position commune, elle a fait un bilan entre les points positifs et négatifs du texte en discussion. Parmi les principaux éléments positifs, la Commission retient: - une harmonisation de la notion de défaut de conformité, - un système praticable des droits du consommateur adapté à la réalité commerciale d'aujourd'hui, - un délai unique de garantie de deux ans, - un renversement de la charge de la preuve, - une première réglementation des garanties commerciales prévoyant une certaine protection des consommateurs en matière de transparence. Comme point négatif, elle constate la faculté laissée aux Etats membres d'introduire une obligation de notification pour le consommateur pour pouvoir bénéficier de ses droits, disposition difficile à concilier avec l'idée d'un standard minimal des droits des consommateurs. Les points positifs l'emportant toutefois sur les points négatifs, la Commission soutient la position commune.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

La commission a adopté à une écrasante majorité la recommandation de Mme Kuhn (PSE,D) pour la deuxième lecture sur une proposition de la Commission visant à harmoniser les législations des Etats membres relatives aux garanties légales accordées au consommateur. L'objectif de cette proposition -réclamée par le Parlement dans sa résolution sur un Livre vert antérieur de la Commission européenne- est de faire en sorte que partout en Europe les consommateurs soient assurés que lorsqu'ils achètent ils bénéficient d'un même filet minimum de garantie et soient en mesure d'obtenir réparation dans leur Etat membre. Mme KUHN a salué cette proposition comme une importante avancée vers l'achèvement du marché intérieur pour les 375 millions de consommateurs. Dans sa position commune sur cette proposition, le Conseil a rejeté 22 des amendements déposés en première lecture par le PE et n'a accepté les autres que partiellement. Par conséquent, la

commission a adopté 28 amendements à la position commune. D'une part la commission et le Conseil sont d'accord pour réclamer une période de garantie de 2 ans minimum valable dans toute l'Union et pour accepter que tout défaut apparaissant dans les 6 mois suivant la livraison de la marchandise soit considéré comme existant avant la livraison. La commission a supprimé, d'autre part, les dispositions ajoutées par le Conseil et qui font obligation au consommateur d'informer le vendeur de l'existence du défaut dans les 2 mois suivant sa constatation. Il a également supprimé les dispositions qui excluraient du champ d'application de la directive tout défaut si, au moment de la conclusion du contrat, l'acheteur ne pouvait raisonnablement pas l'ignorer ou si des présomptions existent que l'acheteur ne s'est pas conformé aux explications du vendeur. La commission a aussi refusé que le vendeur puisse ne pas être tenu au respect d'informations figurant dans des textes publicitaires ou sur des étiquettes s'il peut démontrer soit qu'au moment de la conclusion du contrat lesdites informations avaient été rectifiées soit que ces informations n'ont pas influé sur la décision d'acheter. Un autre amendement ouvre le droit à réparation lorsque le produit (une armoire, par ex.) n'a pas été monté correctement parce que les instructions de montage étaient erronées. Les frais entraînés par la réparation devraient être supportés par le vendeur. Les paiements échelonnés pourraient être suspendus jusqu'à ce qu'il soit remédié aux défauts. La commission a insisté sur le fait que les fabricants de produits de consommation vendus dans plusieurs Etats membres prévoient de joindre une liste indiquant pour chaque Etat membre où le produit est commercialisé au moins un bureau recevant les plaintes. La commission ajoute également l'article 129bis (protection des consommateurs) à la base juridique proposée (article 100A, marché intérieur).

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

En adoptant la recommandation pour la deuxième lecture de Mme Annemarie KUHN (PSE, D), le Parlement européen a approuvé, moyennant quelques modifications, la proposition de la Commission visant à harmoniser les législations des Etats membres relatives aux garanties légales accordées au consommateur. Le Parlement et le Conseil sont d'accord pour réclamer une période de garantie de 2 ans minimum valable dans toute l'Union et pour accepter que tout défaut apparaissant dans les 6 mois suivant la livraison de la marchandise soit considéré comme existant avant la livraison. Les amendements prévoient la suppression des dispositions ajoutées par le Conseil et qui font obligation au consommateur d'informer le vendeur de l'existence du défaut dans les 2 mois suivant sa constatation. Le Parlement a également supprimé les dispositions qui excluraient du champ d'application de la directive tout défaut si, au moment de la conclusion du contrat, l'acheteur ne pouvait raisonnablement pas l'ignorer ou si les faits montrent que l'acheteur ne s'est pas conformé aux explications du vendeur. Le Parlement s'est également déclaré favorable à l'ouverture d'un droit à réparation lorsque des biens n'ont pas été montés correctement par l'acheteur parce que les instructions de montage étaient erronées et a insisté sur le fait que les fabricants de produits de consommation vendus dans plusieurs Etats membres seront tenus de joindre une liste indiquant pour chacun de ces Etats membres au moins un bureau recevant les plaintes. A noter également que les frais exposés pour la remise du bien en état, notamment les frais d'envoi du bien et les frais associés au travail et au matériel, devraient être à la charge du vendeur. Dans le cas d'oeuvres d'art, d'objets de collection et d'antiquité, le Parlement demande que les Etats membres puissent disposer que le vendeur et le consommateur décident d'un commun accord d'exclure la responsabilité du vendeur pour tout défaut de conformité. Le Parlement demande encore que les Etats membres: - veillent à l'information des consommateurs au sujet des dispositions nationales adoptées pour mettre en oeuvre la directive et qu'ils invitent, le cas échéant, les organisations professionnelles à informer les consommateurs au sujet de leurs droits; - élaborent en concertation avec les associations de consommateurs et les organisations sectorielles et professionnelles des recours garantissant l'examen indépendant, impartial et efficace des réclamations; - veillent à ce que des recours et des procédures appropriées soient prévus pour régler les litiges entre vendeur et consommateur, en ce qui concerne les contrats transfrontaliers conclus à l'intérieur de l'Union européenne. Enfin, le Parlement demande que la proposition soit fondée sur les articles 100 A et 129 A du Traité CE (au lieu du seul article 100 A).?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

La Commission a tenu compte de 4 amendements (sur 14) adoptés par le Parlement européen en deuxième lecture et a modifié sa proposition en conséquence. Les modifications portent sur les points suivants: - le principe de conformité du bien au contrat: la disposition concernant le défaut de conformité du bien s'applique également lorsque le bien, destiné à l'installation par le consommateur, est installé par lui et que le montage défectueux est dû à une lacune des instructions de montage écrites; - les obligations du producteur: il est clarifié que le vendeur final en tant que professionnel peut renoncer à son droit de se retourner contre le responsable; - l'information du consommateur: les Etats membres veillent à l'information des consommateurs au sujet des dispositions nationales adoptées pour mettre en oeuvre la directive et ils invitent, le cas échéant, les organisations professionnelles à informer les consommateurs au sujet de leurs droits. La Commission n'a pas retenu les amendements portant sur: - la modification de la base juridique de la proposition; - l'extension du champ d'application de la directive; - les modalités de mise en oeuvre des droits du consommateur; - la possibilité d'exclusion de la responsabilité du vendeur (vente d'oeuvres d'art, d'objets de collection ou d'antiquités).?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

C'est sans débat qu'un accord sur un socle minimal de garanties après-vente valable pour tout achat fait n'importe où dans l'Union européenne a pu être conclu par les délégations du Parlement et du Conseil réunies au comité de conciliation. Cet accord doit renforcer le marché unique européen en apaisant les craintes des acheteurs ne sachant à quel saint se vouer lorsque le bien acheté dans un autre Etat membre se révèle défectueux. La directive sur laquelle on s'est mis d'accord, et que les Etats membres devront transposer en droit national pour le 1er janvier 2002, créera un socle minimal commun de règles de droit accordant au consommateur le droit à un dédommagement (réparation gratuite, remplacement, réduction du prix ou résolution du contrat) lorsque le bien acquis s'avère défectueux. Sur les instances du parlement, les réparations gratuites ou le remplacement comprennent en sus les frais de port, de main-d'oeuvre et les pièces. Le Parlement a également obtenu que le dédommagement dû en cas de montage défectueux d'un bien (une armoire, par exemple) puisse être réclamé par l'acheteur ayant procédé lui-même au montage s'il a été induit en erreur par les instructions de montage. En fait, les discussions entre le Parlement et le Conseil, qui ont eu lieu, avaient permis de constater qu'il existait une grande convergence de vues sur bien des points de sorte que le gros des 14 amendements adoptés par le Parlement en deuxième lecture le 17 décembre 1998 a pu être intégré, moyennant quelques retouches de forme, au texte final de l'accord. Il en résulte que les producteurs de biens de consommation se verront recommander de fournir avec le produit une liste où figure au moins une adresse de contact dans chaque Etat membre où ce produit est commercialisé. L'idée est que toute personne achetant un bien dans un autre Etat membre ait un point de contact auquel s'adresser en cas de problème. Le texte autorise également les Etats membres des instances de médiation traitant les plaintes des consommateurs, dans le cadre national comme

transfrontalier. De plus, à la demande du Parlement, la directive souligne la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

En adoptant le rapport de Mme Annemarie KUHN (PSE, D), le Parlement européen a approuvé le projet commun.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

OBJECTIF: rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres relatives à certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, en vue d'assurer une protection uniforme minimale des consommateurs dans le cadre du marché intérieur. MESURE DE LA COMMUNAUTÉ: Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. CONTENU: les principaux éléments de la directive sont les suivants: - champ d'application: on entend par bien de consommation tout objet mobilier corporel normalement destiné à l'usage et à la consommation finale, à l'exception des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; de l'eau et du gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité et en quantité déterminée; de l'électricité; - droits des consommateurs: en cas de non-conformité d'un produit, quatre possibilités sont prévues: réparation d'un bien ou remplacement du bien ou réduction du prix ou résiliation du contrat de vente. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné. Toute réparation ou tout remplacement doivent être effectués dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur. Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu: de la valeur du bien s'il n'y avait pas de défaut de conformité; de l'importance du défaut de conformité; de la question de savoir si l'autre solution pourrait être réalisée sans inconvénient majeur pour le consommateur. Si le consommateur n'a le droit d'exiger ni la réparation ni le remplacement ou si le vendeur ne lui a pas donné satisfaction dans un délai raisonnable, celui-ci peut demander une réduction appropriée du prix ou faire résilier le contrat. - délais: la directive établit un délai de deux ans à partir de la livraison du bien, dans lequel un défaut de conformité (existant à la date de la livraison) doit se manifester pour faire jouer la responsabilité du vendeur. La responsabilité du vendeur ne sera pas engagée si, au moment de la conclusion du contrat, le consommateur avait connaissance du défaut de conformité ou ne pouvait pas l'ignorer. Pour ce qui est des biens d'occasion, le vendeur et le consommateur peuvent convenir d'un délai plus court pour l'engagement de la responsabilité du vendeur. Ce délai plus court ne peut être inférieur à une année. Les Etats membres peuvent prévoir que le consommateur doit, pour bénéficier de ses droits, informer le vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il a constaté ce défaut. - garanties: afin d'assurer la transparence pour le consommateur et d'éviter ainsi qu'il ne soit induit en erreur, la directive dispose qu'une garantie doit: lier juridiquement celui qui l'offre; indiquer que le consommateur a des droits légaux au titre de la législation nationale en vigueur régissant la vente des biens de consommation et préciser que les droits du consommateur au titre de ces dispositions ne sont pas affectés par la garantie; établir en termes simples et intelligibles le contenu de la garantie et les éléments essentiels nécessaires à sa mise en oeuvre, notamment la durée et l'étendue territoriale de la garantie ainsi que le nom et l'adresse du garant; à la demande du consommateur, être présentée par écrit ou sous une autre forme durable mise à la disposition du consommateur et accessible par lui. La Commission réexaminera, au plus tard le 07/07/2006, l'application de la directive et présentera un rapport au Conseil et au Parlement. ENTREE EN VIGUEUR: 07/07/1999 ECHEANCE FIXEE POUR LA TRANSPOSITION: 01/01/2002.?

## Protection des consommateurs: vente et garantie des biens de consommation

---

Dans le cadre de la présente communication, la Commission fait le point sur l'application de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation et examine l'éventualité de l'introduction, dans le droit communautaire, de la responsabilité directe du producteur.

La totalité des États membres ont transposé la directive 1999/44/CE. Le rapport constate que la transposition de la directive dans les États membres pose un certain nombre de problèmes, dont beaucoup peuvent être imputables à des lacunes réglementaires, tandis que d'autres peuvent, d'ores et déjà, être considérés comme le résultat d'une transposition incorrecte de la directive. Les contrôles des mesures de transposition ont fait apparaître des divergences significatives entre les législations nationales découlant de l'utilisation de la clause minimale et des différentes options réglementaires offertes par la directive. À l'heure actuelle, toutefois, il est malaisé de déterminer dans quelle mesure ces divergences affectent le bon fonctionnement du marché intérieur et la confiance des consommateurs. Les résultats de la consultation dans le cadre du livre vert de la Commission sur la fonction de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (voir [INI/2007/2010](#)) devraient apporter des informations qui contribueront à décider de l'opportunité d'une révision éventuelle de la directive.

Le rapport examine en particulier l'utilisation qu'ont fait les États membres de la possibilité, prévue à l'article 5, paragraphe 2 de la directive, d'introduire un délai dans lequel un consommateur ayant constaté un défaut de conformité doit en informer le vendeur. Il apparaît que la totalité des États membres ont notifié leurs mesures de transposition à cet égard. Seize ont choisi d'instaurer une obligation de notification. Plusieurs d'entre eux renoncent à cette obligation dans certaines circonstances (par exemple le Danemark, la Finlande, l'Italie). La législation belge propose une variante permettant aux parties contractantes de spécifier l'existence du délai de notification, sa durée (qui ne peut être inférieure à deux mois) et les conséquences de l'absence de notification. La législation slovaque dispose que le consommateur est tenu de notifier un défaut « sans retard injustifié ». Les États membres suivants ont choisi de ne pas faire usage de cette faculté: l'Allemagne, l'Autriche, la France, la Grèce, l'Irlande, la Lettonie, le Luxembourg, la République tchèque et le Royaume-Uni.

La Commission a également sollicité l'avis des États membres quant à l'incidence que pourrait avoir la responsabilité directe du producteur sur le niveau de protection des consommateurs et sur le marché intérieur. Un questionnaire semblable a été envoyé aux intervenants du secteur. Sur les dix-sept États membres qui ont répondu au questionnaire, la Belgique, la Finlande, le Portugal, l'Espagne et la Suède ont introduit une forme ou l'autre de responsabilité directe du producteur. Certains États membres qui n'ont pas instauré la responsabilité directe du producteur envisagent de le faire (par exemple la Hongrie) ou ont adopté des dispositions produisant un effet analogue (par exemple la Slovaquie).



Les intervenants du secteur et les États membres ont des avis divergents concernant l'incidence de la responsabilité directe du producteur sur le degré de protection des consommateurs et sur le marché intérieur. Une majorité d'États membres et un certain nombre d'intervenants estiment que la responsabilité directe du producteur a pour effet ? réel ou potentiel ? d'améliorer la protection des consommateurs. Certains États membres sont d'avis que le producteur est souvent mieux placé que le vendeur pour mettre les biens en conformité au contrat. Une minorité d'États membres et d'intervenants pensent, en revanche, que la responsabilité directe du producteur n'améliorerait pas la protection des consommateurs mais engendrerait, au contraire, de l'incertitude quant au droit applicable et au délai de résolution des plaintes.

L'existence de régimes discordants régissant la responsabilité directe du producteur représente un problème potentiel pour le marché intérieur. La Commission n'est toutefois pas en mesure, à l'heure actuelle, de tirer des conclusions définitives. Elle ne dispose pas d'éléments suffisants pour déterminer si l'absence de règles communautaires en matière de responsabilité directe du producteur a un effet négatif sur la confiance des consommateurs dans le marché intérieur. C'est pourquoi la Commission a décidé de ne pas présenter de proposition et d'approfondir cette question dans le contexte du livre vert.