


Procédure file

Informations de base		
INI - Procédure d'initiative	2007/2010(INI)	Procédure terminée
Livre vert sur la révision de l'acquis dans le domaine de la protection des consommateurs		
Sujet 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur		

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	PSE PATRIE Béatrice	19/12/2006
	Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
	ECON Affaires économiques et monétaires	ALDE SCHMIDT Olle	13/02/2007
	ITRE Industrie, recherche et énergie	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	
Conseil de l'Union européenne	JURI Affaires juridiques		10/04/2007
		ALDE WALLIS Diana	
Conseil de l'Union européenne	Formation du Conseil Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et espace)	Réunion	Date 19/02/2007
Commission européenne	DG de la Commission Santé et sécurité alimentaire	Commissaire KUNEVA Meglena	

Événements clés			
18/01/2007	Annonce en plénière de la saisine de la commission		
08/02/2007	Publication du document de base non-législatif	COM(2006)0744	Résumé
19/02/2007	Débat au Conseil	2784	
09/07/2007	Vote en commission		Résumé
17/07/2007	Dépôt du rapport de la commission	A6-0281/2007	
06/09/2007	Résultat du vote au parlement		

06/09/2007	Débat en plénière		
06/09/2007	Décision du Parlement	T6-0383/2007	Résumé
06/09/2007	Fin de la procédure au Parlement		

Informations techniques	
Référence de procédure	2007/2010(INI)
Type de procédure	INI - Procédure d'initiative
Sous-type de procédure	Initiative stratégique
Base juridique	Règlement du Parlement EP 54
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	IMCO/6/44536

Portail de documentation					
Document de base non législatif		COM(2006)0744	08/02/2007	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE388.688	15/05/2007	EP	
Amendements déposés en commission		PE390.578	12/06/2007	EP	
Avis de la commission	JURI	PE390.367	26/06/2007	EP	
Avis de la commission	ECON	PE388.422	28/06/2007	EP	
Rapport déposé de la commission, lecture unique		A6-0281/2007	17/07/2007	EP	
Texte adopté du Parlement, lecture unique		T6-0383/2007	06/09/2007	EP	Résumé
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2007)5401	18/10/2007	EC	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière		SP(2007)5402	24/10/2007	EC	

Livre vert sur la révision de l'acquis dans le domaine de la protection des consommateurs

OBJECTIF : lancer un débat sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs (Livre vert).

CONTENU : Avec l'adoption d'un livre vert sur la révision des dispositions régissant la consommation dans l'Union, la Commission veut enclencher une nouvelle dynamique vers une refonte de ces règles afin, notamment, de les adapter aux défis d'un monde numérique en rapide mutation. Les dépenses des consommateurs (ménages et organismes à but non lucratif) représentent un total de 58% du PIB de l'Union. La confiance des consommateurs est dès lors un facteur essentiel. Or, les consommateurs ne sont pas encore assez « à l'aise » avec le monde du numérique et de l'internet pour en saisir tout le potentiel. Si la vente à distance est un phénomène en pleine expansion, seuls 6% des consommateurs ont procédé à des achats sur Internet auprès d'entreprises établies à l'étranger. En s'appuyant sur le retour d'informations concernant le livre vert, la Commission vise à renforcer la confiance des consommateurs dans le marché unique de l'Union. Des règles juridiques claires inciteront également les entreprises, et notamment les PME, à s'aventurer au-delà des frontières pour exploiter le potentiel d'intégration du marché de détail.

La situation actuelle : des éléments récents font état, chaque année, de centaines de plaintes auprès de centres européens des consommateurs concernant des achats transfrontaliers en ligne. Ces plaintes portent notamment sur des problèmes de défaut de livraison, de retard de livraison, de délai de réflexion, de retour de marchandises et de remboursement. Les règles existantes ont rempli leur office en faveur des consommateurs, mais elles ont évolué au cours des 15-20 dernières années. L'internet, en créant de nouveaux moyens de transaction entre les entreprises et les consommateurs, pose toute une série de difficultés nouvelles qui ne trouvent pas de réponses concrètes, de sorte que les consommateurs ne peuvent pas bénéficier d'une transaction équilibrée et que les entreprises doivent faire face à un maquis juridique. Les ventes aux enchères en ligne illustrent bien ce phénomène. À titre d'exemple, la directive relative aux ventes à distance, qui a été élaborée avant l'expansion récente du commerce électronique, permet aux États membres de ne pas appliquer ses dispositions aux ventes aux enchères. De même, l'exclusion des logiciels et des données du champ d'application de la directive sur les ventes aux consommateurs peut pousser les professionnels à essayer d'éviter toute responsabilité en cas de dégâts éventuels ou de non-conformité de ces produits en insérant des clauses dans les contrats de licence utilisateur final (CLUF) qui empêchent les consommateurs d'utiliser des voies de recours en cas de non-conformité et de réclamer une indemnisation.

Dans le premier rapport annuel de 2005 sur l'état d'avancement du droit européen des contrats et de la révision de l'acquis, la Commission a identifié deux grandes stratégies pour la révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs: une démarche « verticale », consistant en une révision des différentes directives existantes, et une démarche plus « horizontale », consistant à adopter un ou plusieurs instruments cadres pour la réglementation des caractéristiques communes de l'acquis, étayés, le cas échéant, par des règles sectorielles.

Le livre vert invite à faire part de commentaires et contient 28 propositions concrètes (couvrant 8 directives) pour de nouvelles mesures. La majorité des questions portent sur les aspects transversaux ou horizontaux qui pourraient être réglés dans le cadre de l'approche mixte (un instrument horizontal combiné au besoin avec une action verticale). Elles peuvent être classées en deux catégories :

1) En ce qui concerne les questions communes à l'ensemble de l'acquis, la Commission estime important de disposer d'une définition homogène des notions de « consommateur » et de « professionnel ». Une solution plus ambitieuse consisterait à introduire un principe général de bonne foi et de loyauté dans les transactions contractuelles. Plusieurs questions ont trait à la directive concernant les clauses abusives dans les contrats, seule directive qui s'applique à tous les types de contrats conclus avec des consommateurs et qui couvre à la fois les biens et les services. Dans ce contexte, la Commission souhaite, entre autres, établir s'il est nécessaire d'étendre la protection fournie par la directive aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle.

2) En ce qui concerne la vente de biens, des questions importantes sont posées en relation avec la clarification et l'éventuelle extension du champ d'application dans le but d'y inclure les biens immatériels, tels que les logiciels et les données. D'autres questions portent sur des concepts clés, tels que :

- la consolidation du concept de livraison pour les achats transfrontaliers (la première cause de plainte des acheteurs en ligne) ;
- l'amélioration de la protection du consommateur et la clarification de ses droits en matière de retard de livraison, de défaut de livraison ou de livraison partielle ;
- la clarification et la simplification des règles concernant le retour des produits ;
- l'harmonisation du droit de rétractation et du coût du renvoi de la marchandise ;
- l'introduction de recours contractuels généraux, y compris le droit généralisé à l'indemnisation;
- la simplification des voies de recours des consommateurs par l'harmonisation des règles applicables (le livre vert envisage un système permettant au consommateur d'opter pour la voie de recours de son choix);
- la clarification, à l'aide de normes communautaires, des règles régissant les délais de réflexion, qui autorisent le consommateur à renvoyer un produit, dans les limites d'un délai donné, s'il revient sur sa décision d'achat;
- la clarification des règles pour mettre un terme à l'ambiguïté qui entoure le concept de « biens d'occasion vendus aux enchères publiques» dans la directive sur la vente de biens de consommation ;
- le transfert du risque et la hiérarchie des modes de dédommagement ;
- la question d'un éventuel engagement direct de la responsabilité du vendeur ainsi que celle du contenu des garanties commerciales.

La consultation sur le livre vert durera 3 mois (jusqu'au 15 mai 2007). Pendant cette période, la commissaire chargée de la protection des consommateurs en assurera la « tournée de promotion ». Elle rencontrera un large panel de parties prenantes, des associations de femmes des consommateurs âgés, des organisations de consommateurs, des PME, des députés européens, des représentants des gouvernements des États membres et des distributeurs de premier plan. C'est à cette occasion que les propositions concernant des initiatives spécifiques - réglementaires ou autres - visant à résoudre les problèmes existants seront mises en avant.

Livre vert sur la révision de l'acquis dans le domaine de la protection des consommateurs

En adoptant le rapport d'initiative de Béatrice PATRIE (PSE, FR), la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs salue le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, en particulier l'objectif affiché de moderniser, simplifier et améliorer le cadre réglementaire pour les professionnels et les particuliers, facilitant ainsi les échanges transfrontaliers et renforçant la confiance des consommateurs.

En ce qui concerne l'approche législative générale, le rapport exprime sa préférence pour l'adoption d'une approche mixte, à savoir, un instrument horizontal visant prioritairement la mise en cohérence de la législation existante en regroupant les questions transversales à l'ensemble des directives. Les questions spécifiques n'entrant pas dans le champ d'application de l'instrument horizontal doivent continuer d'être élaborées séparément pour chacune des directives sectorielles.

Les députés rappellent que l'harmonisation ne doit pas aboutir à un abaissement du niveau de protection des consommateurs auquel sont parvenus certains dispositifs nationaux, C'est pourquoi ils proposent une approche combinée. L'instrument horizontal serait basé sur une harmonisation maximale ciblée, tandis que les outils sectoriels demeureraient fondés sur le principe de l'harmonisation minimale, combiné avec le principe de la reconnaissance mutuelle en ce qui concerne le domaine coordonné (ce qui n'exclut pas une harmonisation maximale ciblée là où elle s'avère nécessaire pour l'intérêt des consommateurs et celui des professionnels).

S'agissant du contenu de l'instrument horizontal, le rapport aborde en particulier les points suivants :

Définitions du consommateur et du professionnel : selon les députés, il est essentiel de définir comme « consommateur » toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle et comme « professionnel » toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

Les clauses abusives : au nom du principe de la liberté contractuelle, les députés ne jugent pas opportun d'appliquer les règles relatives aux clauses abusives aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle. En vue de renforcer la confiance des consommateurs, la Commission est invitée à examiner plus avant l'utilisation d'une formule combinant une liste noire de clauses interdites et une liste grise de clauses présumées abusives et d'autres clauses dont le consommateur pourrait démontrer le caractère abusif par la voie d'une action en justice, sur la base de critères harmonisés et préétablis. Les députés rejettent en outre l'idée d'étendre l'appréciation du caractère abusif à toutes les clauses essentielles du contrat, y compris celles portant sur l'objet principal et l'appréciation du prix. Ils s'opposent par ailleurs à l'insertion d'une clause générale de bonne foi et loyauté applicable aux contrats de consommation dans l'instrument horizontal.

Le droit de rétractation : le rapport souligne la nécessité d'une unification des modalités relatives au point de départ du délai et au calcul du délai, en privilégiant le mode de calcul calendaire, afin de renforcer la sécurité juridique des transactions. Il estime que la durée des délais doit être harmonisée, lorsque cela est objectivement justifié. Les députés considèrent également que les modalités de rétractation doivent être

harmonisées et que l'instrument horizontal devrait affirmer que les consommateurs n'auront pas à supporter de coûts autres que les frais directs de renvoi des marchandises. De plus, l'introduction d'un « modèle standard de rétractation » dans toutes les langues communautaires simplifierait les procédures, réduirait les coûts et renforcerait la transparence et la confiance des consommateurs.

Vente des biens de consommation : le rapport propose d'inclure dans l'instrument horizontal une définition commune de la notion de « livraison », dans laquelle la priorité devrait en principe être donnée à un accord contractuel. L'instrument horizontal pourrait également : prolonger la durée de la garantie légale de la durée de la période d'immobilisation du bien pour réparation ; mettre en place un système de dédommagement en cas de mauvaise exécution ; éliminer les divergences existant en matière de notification du défaut de conformité qui sont actuellement source de confusion. Les députés estiment en revanche qu'il n'est pas pertinent d'introduire la responsabilité directe des producteurs pour non-conformité. De même, les questions relatives à la garantie commerciale et aux biens d'occasion vendus aux enchères publique devraient être exclues du champ d'application de l'instrument horizontal.

Livre vert sur la révision de l'acquis dans le domaine de la protection des consommateurs

En adoptant le rapport d'initiative de Béatrice PATRIE (PSE, FR) par 486 voix pour, 77 contre et 15 abstentions, le Parlement européen salue le Livre vert sur la révision de l'acquis communautaire en matière de protection des consommateurs, en particulier l'objectif affiché de moderniser, simplifier et améliorer le cadre réglementaire pour les professionnels et les particuliers, facilitant ainsi les échanges transfrontaliers et renforçant la confiance des consommateurs. Les principaux points abordés dans le rapport sont les suivants :

1) Approche législative générale. Le rapport exprime sa préférence pour l'adoption d'une approche mixte : un instrument horizontal viserait prioritairement la mise en cohérence de la législation existante (8 directives) en regroupant les questions transversales à l'ensemble des directives. Les questions spécifiques n'entrant pas dans le champ d'application de l'instrument horizontal continueraient d'être élaborées séparément pour chacune des directives sectorielles selon une approche verticale. Les députés sont d'avis que l'instrument horizontal doit s'appliquer de la manière la plus large à l'ensemble des contrats conclus avec les consommateurs, qu'il s'agisse de transactions nationales ou transfrontalières.

2) Degré d'harmonisation : le Parlement rappelle que l'harmonisation ne doit pas aboutir à un abaissement du niveau de protection des consommateurs auquel sont parvenus certains dispositifs nationaux. C'est pourquoi il propose une approche combinée. L'instrument horizontal serait basé sur une harmonisation maximale ciblée, tandis que les outils sectoriels demeurerait fondés sur le principe de l'harmonisation minimale, combiné avec le principe de la reconnaissance mutuelle en ce qui concerne le domaine coordonné (ce qui n'exclut pas une harmonisation maximale ciblée là où elle s'avère nécessaire pour l'intérêt des consommateurs et celui des professionnels).

3) Contenu de l'instrument horizontal :

- a) définitions du consommateur et du professionnel : selon les députés, il est essentiel de définir comme « consommateur » toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle et comme « professionnel » toute personne agissant dans le cadre de son activité professionnelle.
- b) les clauses abusives : au nom du principe de la liberté contractuelle, les députés ne jugent pas opportun d'appliquer les règles relatives aux clauses abusives aux clauses ayant fait l'objet d'une négociation individuelle. Ils rejettent également l'idée d'étendre l'appréciation du caractère abusif à toutes les clauses essentielles du contrat, y compris celles portant sur l'objet principal et l'appréciation du prix. En vue de renforcer la confiance des consommateurs, la Commission est invitée à examiner plus avant l'utilisation d'une formule combinant une liste noire de clauses interdites et une liste grise de clauses présumées abusives et d'autres clauses dont le consommateur pourrait démontrer le caractère abusif par la voie d'une action en justice, sur la base de critères harmonisés et préétablis. Les députés s'opposent par ailleurs à l'insertion d'une « clause générale de bonne foi et loyauté » applicable aux contrats de consommation dans l'instrument horizontal.
- c) le droit de rétractation : le rapport souligne la nécessité d'une unification des modalités relatives au point de départ du délai et au calcul du délai, en privilégiant le mode de calcul calendaire, afin de renforcer la sécurité juridique des transactions. La durée des délais doit être harmonisée, lorsque cela est objectivement justifié. Les députés considèrent également que les modalités de rétractation doivent être harmonisées et que l'instrument horizontal devrait affirmer que les consommateurs n'auront pas à supporter de coûts autres que les frais directs de renvoi des marchandises. Les États membres pourraient prévoir, au niveau national, des exceptions au droit de rétractation, si le contrat est établi sous forme d'acte authentique. Enfin, l'introduction d'un « modèle standard de rétractation » dans toutes les langues communautaires simplifierait les procédures, réduirait les coûts et renforcerait la transparence et la confiance des consommateurs.
- d) la vente des biens de consommation : le rapport propose d'inclure dans l'instrument horizontal une définition commune de la notion de « livraison », dans laquelle la priorité devrait en principe être donnée à un accord contractuel. L'instrument horizontal pourrait également : prolonger la durée de la garantie légale de la durée de la période d'immobilisation du bien pour réparation ; mettre en place un système de dédommagement en cas de mauvaise exécution ; éliminer les divergences existant en matière de notification du défaut de conformité qui sont actuellement source de confusion. Les députés estiment en revanche qu'il n'est pas pertinent d'introduire la responsabilité directe des producteurs pour non-conformité. De même, les questions relatives à la garantie commerciale et aux biens d'occasion vendus aux enchères publique devraient être exclues du champ d'application de l'instrument horizontal. Les députés suggèrent enfin que la Commission examine les questions relatives à la protection des consommateurs lorsqu'ils concluent des contrats portant sur la fourniture de contenu numérique, de logiciel et de données au regard du niveau de protection garanti par la directive 1999/44/CE.

4) Application effective du droit de la consommation : le Parlement exhorte la Commission à améliorer les dispositifs existants de protection des consommateurs et d'information efficace de ces derniers, y compris en veillant à une bonne application des règles en vigueur et à leur respect. Il engage les États membres à renforcer la coopération entre leurs autorités nationales chargées de l'application du droit de la consommation ainsi qu'à faciliter les recours judiciaires ou extrajudiciaires permettant aux consommateurs de faire valoir leurs droits au niveau européen. Dans le domaine de l'éducation des consommateurs, le rapport appelle à une coopération entre les organismes publics et le secteur professionnel en vue de promouvoir une éducation financière de qualité, renforçant ainsi la culture financière, la qualité des produits et la légitimité du secteur dans son ensemble.

