

Module 1

**Exigences en matière d'informations
précontractuelles**

AOÛT 2022

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.

AOÛT 2022

Table des matières

Introduction	5
Qu'est-ce que le droit de la consommation de l'UE?.....	8
Puis-je exclure ou limiter l'application du droit de la consommation?	8
Est-ce que tous ceux qui m'achètent considérés comme des consommateurs?	8
Que se passe-t-il en cas de transactions à double finalité?	9
Qu'est-ce qu'un contrat de consommation?	10
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle?	11
Certains contrats conclus avec les consommateurs sont-ils exemptés des exigences en matière d'information précontractuelle prévues par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs?	11
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle applicables aux contrats conclus par les consommateurs dans ma boutique («contrat sur site»)?	13
Quelles sont les exigences en matière d'information applicables aux contrats conclus par les consommateurs à distance ou en dehors de vos locaux commerciaux?	15
Comment devez-vous présenter des informations précontractuelles et contractuelles?	19
Dans quelle langue ces informations précontractuelles et contractuelles doivent-elles être présentées?	20
Dans le cas de contrats négociés en dehors des locaux commerciaux, est-il suffisant que je divulgue oralement au consommateur tous ces éléments d'information?	21
Dois-je présenter ces informations précontractuelles et contractuelles de différentes manières, selon qui sont mes consommateurs cibles?	21
Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières?	22
Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique?	22
Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent?	23
Quelles sont les conséquences si je ne remplis pas les exigences en matière d'information précontractuelle?	24
Annexe	26

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

Négociant

«Si les commerçants 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 micro, 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 artisans & 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 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 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'information précontractuelle énoncées dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (directive sur les droits des consommateurs – CRD), 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 CRD – 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 de l'UE?

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

Elles traitent 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 (par exemple, contrats négociés en dehors des locaux commerciaux, contrats conclus à distance, par exemple en ligne) et/ou sectoriels (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.

Le respect de toutes les lois sur la consommation pourrait sembler difficile au début. Maintenant que vous avez ce manuel entre les mains, vous avez ce dont vous avez besoin pour mieux vous conformer à 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 consommateurs⁶ et le portail des entreprises « [L'Europe est à vous](#) »⁷ peuvent également vous aider à trouver les informations pertinentes ainsi que votre organisation commerciale locale.

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

Si vous vendez des biens ou des services à un consommateur, ni vous ni personne d'autre ne pouvez exclure ou limiter l'application du droit de la consommation.

Par exemple, il est illégal d'écrire des clauses contractuelles indiquant votre intention d'exclure ou de limiter l'application du droit de la consommation, par exemple: «Les règles relatives aux contrats de consommation ne s'appliqueront pas au présent contrat, seules les règles du droit général des contrats s'appliquent». Cette clause ne produirait aucun effet juridique et n'aurait aucune force contraignante pour le consommateur. De plus, elle pourrait également, dans certaines circonstances, représenter une clause contractuelle abusive⁸ et entraîner des sanctions.

Quelle est la définition d'un consommateur ?

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

Le consommateur est toute personne physique qui achète chez vous 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

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

besoins personnels ou qui achète un livre auprès d'un commerçant en ligne.



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 étendues afin d'offrir une protection également aux entreprises ou à certaines associations. Les États membres ne peuvent pas introduire une définition juridique différente du «consommateur», qui est pleinement harmonisée au niveau européen. 

Lorsque quelqu'un achète des produits à des fins professionnelles, par exemple pour les revendre à un autre professionnel de 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: une avocate achète un ordinateur qu'elle utilisera pour écrire des courriels à sa famille, mais aussi pour rédiger des conclusions pour ses clients.



Exemple 2: une personne fait réparer son toit; il/elle vit dans une partie de la maison avec sa famille et utilise l'autre partie comme un magasin pour la vente de vêtements.



Le droit de la consommation s'applique-t-il dans de telles situations où le contrat de vente ou de service comporte à la fois une dimension personnelle et professionnelle?

Il s'agit d'un «contrat à double finalité»: le bien ou le service a un double but. Dans de tels cas, pour déterminer si le droit de la consommation s'applique, il faut vérifier l'objet dominant de ce contrat. En d'autres termes, la tâche consiste à vérifier si l'avocate 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 mentionnée représente davantage une boutique ou une maison familiale.

Exemple 3: si l'ordinateur est utilisé 20 % du temps pour écrire des documents pour les 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 un consommateur pour la vente d'un livre.

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

Contrairement aux "contrats **dans l'établissement**", les «contrats **à distance**» sont ceux où 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 à distance comprennent également les situations dans lesquelles le consommateur se rend dans les locaux de l'entreprise pour simplement recueillir des informations sur les biens ou les services, mais négocie et conclut ensuite le contrat à distance. Au contraire, un contrat initié par communication à distance (par exemple un courriel ou un appel téléphonique pour fixer un rendez-vous ou effectuer une réservation), mais conclu dans les locaux commerciaux du professionnel ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance.



Les «contrats hors établissement» sont ceux conclus en présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, mais dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel. Les locaux commerciaux comprennent les locaux sous quelque forme que ce soit (par exemple, magasins, stands, etc.) qui servent d'établissement permanent ou habituel pour le commerçant. Les locaux commerciaux comprennent également les locaux que le négociant utilise sur une base saisonnière (par exemple, magasin de crème glacée 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.



Si, pour les contrats dans l'établissement, les États membres peuvent ajouter des exigences précontractuelles à celles prévues dans la CRD⁹, pour les contrats à distance et hors établissement, les exigences en matière d'information précontractuelle sont toutes fixées dans ladite directive et les États membres ne peuvent 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 à partir de votre site web en vous assurant simplement de traduire correctement dans toutes les langues pertinentes exactement les mêmes informations précontractuelles complètes. Depuis le 28 mai 2022, les consommateurs bénéficient également de leurs droits lorsqu'ils ne paient pas en argent pour un service/contenu numérique, mais qu'ils fournissent des données à caractère personnel (à moins que ces données ne soient strictement nécessaires pour fournir le contenu numérique, par exemple l'adresse électronique à laquelle le contenu numérique doit être fourni).

Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle?

Les exigences en matière d'information précontractuelle sont des éléments d'information qui ont été identifiés par le législateur comme importants pour garantir que le consommateur fasse un choix éclairé avant de conclure un contrat. La DDC établit une liste générale d'informations qu'un professionnel doit communiquer au consommateur avant que celui-ci ne conclue un contrat sur site, hors établissement ou à distance.

Veillez noter que, lors des étapes précédant la phase précontractuelle, comme lors de la publicité, les professionnels de l'ensemble de l'UE doivent agir avec diligence professionnelle et divulguer tous les éléments dont les consommateurs moyens auraient besoin pour prendre une décision d'achat en connaissance de cause. Le fait de ne pas le faire peut constituer une action trompeuse ou une omission.¹⁰

Certains contrats conclus avec les consommateurs sont-ils 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 droits des consommateurs ne s'appliquent pas aux contrats suivants:

⁹ Voir annexe 1

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

- 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) 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 ménage et qui sont physiquement fournis par un professionnel lors de rondes fréquentes et régulières 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 CRD 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 publics payants pour leur utilisation ou conclus pour l'utilisation d'une seule connexion par téléphone, Internet ou télécopie établie par un consommateur;
- n) depuis le 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'information précontractuelle existent encore pour bon nombre de ces contrats en vertu d'autres dispositions du droit de l'UE ou du droit national. C'est le cas, par exemple, des contrats relatifs aux contrats de crédit consommation¹³.

En outre, conformément aux dispositions de la directive sur les 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 en Allemagne, en Autriche, en Belgique, à Chypre, au Danemark, en Estonie, en Finlande, en Grèce, en Irlande, en Italie, en Lettonie, en Lituanie, au Luxembourg, à Malte, aux Pays-Bas, en Pologne, au Portugal, en Roumanie, en Slovénie, en Suède et au Royaume-Uni. Jetez un coup d'œil à l'ANNEXE 1 pour en savoir plus sur ces spécificités. 🇫🇮

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 CRD, 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 CRD 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).

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

Conformément à la directive sur les droits des consommateurs, il existe désormais, dans l'ensemble de l'UE, des éléments d'information clés que vous devez clairement présenter aux consommateurs avant de conclure un contrat de vente ou de service dans votre boutique, si ces informations ne ressortent pas déjà du contexte dans lequel vous exercez votre activité. Il s'agit de:

1. Les **principales caractéristiques** des biens ou services que vous offrez: tous les détails présentant les principales caractéristiques du produit qui est à vendre. Par exemple, la taille et les qualités similaires (par exemple, mémoire de 64 Ko d'une clé USB) et le matériau/composition (par exemple, 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 nom commercial, l'adresse géographique où vous êtes établi et le numéro de téléphone de votre entreprise. L'adresse d'un magasin ou d'un restaurant (adresse géographique) constitue un exemple évident d'informations ressortant du contexte, dans le cas de contrats dans l'établissement.

3. Le **prix total** des biens ou services que vous offrez. Cela signifie que le prix doit être complet, c'est-à-dire qu'il doit inclure toutes les taxes applicables, les frais de transport, de livraison et postaux supplémentaires (le cas échéant). Si le prix ne peut pas être calculé à l'avance, vous devez indiquer au consommateur comment le prix sera calculé ou, lorsque ces frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le fait que de tels frais supplémentaires peuvent être payables.

Exemple: lorsque le prix total dépend de la consommation réelle, vous devez indiquer le prix par kilo/litre, par exemple.

4. Toutes les dispositions, 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 ouvrables. En outre, informez-le de ce qu'il doit faire au cas où il voudrait déposer une plainte et de la façon de présenter sa plainte.

5. L'existence d'une **garantie légale** de conformité, l'existence et les conditions des services après-vente et des garanties commerciales éventuelles. En vertu du droit de l'Union, une différence doit être faite entre la garantie légale et la garantie commerciale. La garantie légale est obligatoire. Dans l'UE, la garantie légale pour les produits de consommation dure au moins deux ans et offre des réparations gratuites pour tout défaut d'un bien qui existait déjà au moment de sa livraison. La garantie commerciale s'ajoute à la garantie légale et est accordée volontairement par le vendeur ou le producteur.

Exemple: une garantie commerciale qui offre des voies de recours en rapport avec le mauvais fonctionnement d'un fer à repasser pendant 5 ans, et non seulement pour les 2 ans couverts par la garantie légale et couvrant plus que les seuls défauts existant au moment de la livraison. Le professionnel a dans tous les cas l'obligation de rendre visibles l'existence et les conditions des garanties légale et commerciale.

Si vous proposez un service après-vente, vous devez informer le consommateur de son existence et des modalités pour en bénéficier¹⁴. Dans ce contexte, veuillez noter qu'en vertu de la directive sur les droits des consommateurs, les coûts d'un centre d'appels à la clientèle ne peuvent jamais être supérieurs aux coûts 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 numérique¹⁵ introduit une garantie juridique pour le contenu numérique et les services numériques (voir le module 3 – Droits et garanties des consommateurs).

Par conséquent, les professionnels doivent informer leurs consommateurs de la garantie légale de conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique avant la conclusion d'un contrat.

6. La **durée** du contrat. Si votre contrat prévoit que le consommateur doit être lié pour une durée minimale, vous devez informer le consommateur à l'avance de la durée de ce délai.

Exemple: vous devez informer les consommateurs du nombre minimum de mois qu'ils doivent rester

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.

affiliés à votre club de gym pour pouvoir bénéficier du prix offert pour les abonnements annuels.

Ou

Vous devez préciser si le contrat d'abonnement a une durée déterminée ou non, et s'il est automatiquement prolongé ou non. Par exemple, si vous exigez que le consommateur donne 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**, y compris les mesures techniques de protection applicables, **du contenu numérique**, le cas échéant. Cela signifie que vous devez expliquer au consommateur comment fonctionne le contenu numérique dans la pratique. Il s'agit en particulier de la présence ou de l'absence de restrictions techniques.

Exemple: indiquez si un logiciel PC particulier que vous vendez dans votre boutique 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 les logiciels.

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.

Nouvelles règles depuis le 28 mai 2022

En outre, si vous vendez des biens avec des éléments numériques, des contenus ou des services numériques, vous devrez informer le consommateur de leur

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

fonctionnalité, de leur compatibilité et de leur interopérabilité avec le matériel et les logiciels.

Attention, étant donné que la plupart de ces transactions «dans l'établissement» sont de nature nationale, la directive sur les droits des consommateurs permet à tous les États membres de l'UE d'introduire, en vertu du droit national, des exigences précontractuelles supplémentaires dans 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 supplémentaires qui s'y appliquent.

Bien que certains éléments soient expliqués ci-dessous, l'ANNEXE 1 vous donnera un aperçu des choix réglementaires opérés par chaque État membre.¹⁶

Exigences supplémentaires en matière d'informations précontractuelles pour les contrats sur site en vertu du droit national.

Veuillez noter que certains États membres ont ajouté des éléments supplémentaires à la liste ci-dessus¹⁷. En outre, certains États membres ont exempté les transactions quotidiennes de l'obligation de fournir la liste d'informations ci-dessus¹⁸. C'est notamment le cas du Luxembourg qui prévoit que les contrats portant sur des transactions relatives à la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion sont exemptés de l'obligation de fournir ces informations précontractuelles.

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-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

Quelles sont les exigences en matière d'information applicables aux contrats conclus par les consommateurs à distance ou en dehors de vos locaux commerciaux?

La directive sur les droits des consommateurs a **pleinement harmonisé** la liste des informations précontractuelles que vous devez fournir à vos consommateurs si vous travaillez à distance (par exemple en ligne ou par téléphone) et/ou si vous concluez des contrats «hors établissement», comme à la porte du consommateur. Cela signifie que, pour ces contrats, les États membres ne peuvent plus ajouter d'exigences précontractuelles à la liste établie par la directive.

Cette liste comprend toutes les informations que vous devez fournir si vous exploitez des magasins, **ainsi** que quelques autres dispositions supplémentaires. Nombre d'entre elles sont liées à la nature de la transaction en cause et au fait que, pour la plupart des contrats à distance et hors établissement, les consommateurs bénéficient, dans toute l'UE, d'un droit de retrait de 14 jours¹⁹. Voici la liste des **éléments supplémentaires, en plus des exigences énumérées ci-dessus pour les contrats sur site**²⁰:

1. En plus de divulguer votre identité et votre lieu géographique d'établissement, chaque fois que vous travaillez à distance ou à l'extérieur des locaux commerciaux, vous devez vous assurer de fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail pour permettre à votre consommateur de communiquer avec vous rapidement et efficacement. Si vous

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

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

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.**

agissez pour le compte d'un autre professionnel, vous devez également indiquer son adresse géographique et son identité.

2. Si vous êtes sur un lieu différent du lieu d'établissement, vous devez également indiquer l'adresse, y compris celle du professionnel pour le compte duquel vous agissez, où le consommateur peut envoyer des réclamations.
3. Si le coût d'un appel téléphonique sur votre numéro est supérieur au coût d'un appel téléphonique local («tarif de base»), vous devez également informer le consommateur du coût de l'utilisation du moyen de communication à distance pour la conclusion du contrat. Une fois le contrat conclu, rappelez-vous qu'en vertu de la directive sur les droits des consommateurs, le coût d'une ligne téléphonique d'urgence répondant aux questions des consommateurs relatives à leurs contrats ne peut jamais dépasser le tarif de base.
4. Si vous respectez un code de conduite, vous devez également informer le consommateur de son existence et de la manière dont des copies de celui-ci peuvent être obtenues.

Exemple: divulguer que vous faites partie du Code de l'ICC sur les pratiques de communication publicitaire et marketing et ajouter un lien à cet égard.

5. Si votre contrat exige que le consommateur paie ou fournisse un dépôt ou une autre garantie financière, vous devez informer le consommateur à l'avance de ses conditions et modalités.

Exemple: vous devez informer vos clients à l'avance s'ils doivent fournir un acompte pour l'hôtel, s'ils ont réservé auprès de vous en ligne, et les informer des conditions dans lesquelles ils peuvent éventuellement le récupérer.

6. Le cas échéant, vous devez également informer les consommateurs de la possibilité d'utiliser des mécanismes de réclamation et de recours extrajudiciaires pour résoudre tout litige que le consommateur pourrait avoir avec vous. Cela peut être fait, par exemple, grâce à la plateforme de règlement des litiges en ligne (RLL), qui est un outil qui aide les consommateurs à soumettre leur plainte à une entité spécifique de règlement extrajudiciaire des litiges (REL)²¹.
7. Enfin, si aucun droit de rétractation ou un droit limité de rétractation²² ne s'applique au type spécifique de contrat en cause, 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 donner à votre client les informations suivantes:
 - a) les conditions, délais et modalités d'exercice de ce droit conformément au modèle de formulaire prévu par la loi ²³ ;
 - b) le fait qu'il devra supporter les frais de restitution des marchandises en cas de rétractation et, dans le cas où les marchandises ne peuvent, par nature, normalement être restituées par la poste, les frais de retour des marchandises.**Exemple:** si le consommateur vous a acheté un réfrigérateur ou une machine à laver (articles qui sont généralement livrés porte-à-porte plutôt que remis pour expédition dans un bureau de

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).

²³ Pour plus de détails, voir Module 2.

poste), vous devez indiquer au consommateur un transporteur (par exemple celui qui est chargé de livrer le bien) et un prix pour la restitution des marchandises, ou au moins une estimation raisonnable du coût maximal, éventuellement sur la base du coût de livraison²⁴; **et**

- c) le fait que, si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir commencé l'exécution du service, il est tenu de vous payer le coût proportionnel des services que vous avez fournis entre-temps.

Exemple: si le consommateur conclut avec vous un contrat de services de téléphonie mobile, vous devez l'informer que, s'il demande expressément que les services commencent 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 majoré du prix des services supplémentaires reçus jusqu'alors.

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 adopté ce choix réglementaire, afin d'informer correctement vos consommateurs de la durée de leur période de rétractation.

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

La communication à distance ne fournit parfois qu'un espace ou un temps limité pour afficher l'information. Dans ce cas, vous devez fournir les informations les plus importantes, avant la conclusion du contrat, à savoir:

1. votre identité
2. les principales caractéristiques du produit que vous offrez
3. son prix total
4. informations sur l'utilisation du droit de rétractation
5. la durée du contrat ou, s'il s'agit d'une durée indéterminée, les conditions de résiliation.

Toutefois, toutes les autres exigences en matière d'information doivent être fournies de manière appropriée (par exemple, sur un document PDF après le bon de commande).

En outre, dans le cas d'un contrat en ligne, le professionnel doit, avant que le consommateur ne passe commande et accepte de payer, le mettre pleinement au courant, directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des questions suivantes:

1. quelles sont les principales caractéristiques du produit;
2. quel est son prix total;

Nouvelles règles depuis le 28 mai 2022

En vertu des nouvelles règles, les États membres auront le choix de prolonger la durée du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour deux types de contrats 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.

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

3. quelle est la durée du contrat ou, si le contrat est d'une durée indéterminée, quelles sont les conditions de résiliation:
4. si le contrat prévoit que le consommateur doit être lié pour une durée minimale, quelle est la durée de cette période.

Le professionnel doit veiller à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande en ligne, reconnaisse explicitement que la commande implique une obligation de paiement. Si la commande implique l'activation d'un bouton ou d'une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire doit être étiqueté de manière facilement lisible par les mots «pay now», «acheter maintenant», «confirmer l'achat», «commande avec obligation de payer» ou une formulation sans ambiguïté correspondante indiquant que passer la commande entraîne une obligation de payer le professionnel.

Règles particulières pour les contrats hors établissement:

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

Des simplifications concernant un certain type de **contrats hors établissement**, peuvent également être prévues pour les cas où:

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

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

- votre identité, votre adresse (lieu d'établissement), un numéro de téléphone et un e-mail;
- le prix ou la manière dont le prix doit être calculé en même temps qu'une estimation du prix total. Si le consommateur est d'accord, vous n'avez pas besoin d'un papier ou d'un autre support durable pour les informations suivantes:
- la principale caractéristique du service, si le droit de rétractation existe ou non.

Il convient de noter que les États membres suivants n'appliquent pas ces simplifications en ce qui concerne les contrats hors établissement immédiatement exécutés pour les services de réparation et d'entretien: Irlande, Lituanie, Pays-Bas, Portugal, Slovénie, Slovaquie et Espagne.

Nouvelles règles depuis le 28 mai 2022

a) Exigences spécifiques en matière d'information précontractuelle pour les contrats conclus sur des places de marché en ligne²⁵.

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

(1) informations générales dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et facilement accessible à partir de la page où les offres sont présentées:

— sur les principaux paramètres déterminant le classement des offres présentées au consommateur à la suite de la recherche et,

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».

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

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

2) que le tiers qui propose les biens, les services ou le contenu numérique soit ou non un professionnel, sur la base de la déclaration faite par ce tiers au fournisseur du marché en ligne.

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

(4) le cas échéant, comment les obligations liées au contrat sont partagées entre le tiers offrant les biens, les services ou le contenu numérique et le fournisseur du 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 êtes tenu d'informer les consommateurs de votre numéro de téléphone et de votre e-mail. Vous pouvez fournir d'autres moyens de communication écrite en ligne, qui permettent de conserver le contenu et la date/heure des correspondances avec vous. En outre, vous pouvez également utiliser d'autres canaux de communication pour contacter vos clients, tels que les chats, etc.

— Le cas échéant, en tant que professionnel, vous devrez informer les consommateurs de la personnalisation des prix sur la base d'une prise de décision automatisée. Dans la pratique, cela signifie que, le cas échéant, vous devez informer vos consommateurs à l'avance que le prix que vous leur avez présenté 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 fournissant les informations requises devrait toujours être facile à lire et à comprendre pour un consommateur moyen. Les informations fournies doivent être fournies de manière claire, lisible et compréhensible.

Qu'est-ce que cela signifie en termes pratiques?

L'évaluation de l'exactitude des informations doit toujours être effectuée au cas par cas. Voici quelques conseils pratiques pour augmenter vos chances de vous y conformer:

- utilisez un type de police facile à lire et d'une taille suffisante (par exemple, taille de police comparable à une police 12 Times New Roman)
- assurez-vous que les lettres apparaissent clairement sur la couleur de fond (par exemple, noir sur blanc; par exemple, pas de jaune vif sur le blanc)
- placez suffisamment d'espace entre les phrases et les paragraphes
- rédiger dans un langage clair.

Solution simple

Si vous avez des doutes sur la clarté de vos informations, demandez à une personne dans votre entourage (famille, amis, collègues, etc.) de vous donner son avis honnête sur la question de savoir si elles les trouvent claires, lisibles et compréhensibles.

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.

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	«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 chez nous, vous disposez d'une garantie légale de deux ans pendant laquelle vous pouvez utiliser un certain nombre de recours si votre produit s'avère non conforme au contrat»

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

Chaque État membre peut choisir de définir la langue dans laquelle l'information doit être divulguée au consommateur. Comme indiqué à l'annexe 1, plus de la moitié des États membres ont fait usage de ce choix 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 ou des langues officielles de l'État membre. Le Luxembourg n'a pas fait usage de ce choix, sauf pour les produits alimentaires pour lesquels les informations d'étiquetage

doivent être fournies dans une des langues nationales.



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.

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 le cas de contrats négociés en dehors des locaux commerciaux, est-il suffisant que je divulgue oralement au consommateur tous ces éléments d'information?

Dans le cas de contrats négociés en dehors des locaux commerciaux, la fourniture orale d'informations au consommateur n'est pas suffisante. Les informations doivent être fournies sur papier.

L'information peut également être fournie sur un autre support durable si le consommateur y consent. Afin d'être sûr, conservez toujours par écrit la preuve que le consommateur a accepté que l'information soit fournie sur un support durable autre qu'un morceau de papier. Les autres supports durables comprennent par exemple un courriel, une clé USB ou une photo, c'est-à-dire des supports dont le contenu ne peut être modifié unilatéralement par le professionnel et que le consommateur peut stocker. Il est important de fournir ces informations sur un support durable afin que le consommateur puisse accéder à l'information à l'avenir.



Si vous ne fournissez pas l'information de la manière requise par la loi, cela aura les mêmes effets que si vous n'aviez pas fourni les informations du tout²⁹.

Dois-je présenter ces informations précontractuelles et contractuelles de différentes manières, selon qui sont mes consommateurs cibles?

Le droit de l'UE vous oblige à toujours agir avec diligence professionnelle et à faire preuve d'une attention particulière si vous présentez vos produits et services à des groupes de consommateurs particulièrement vulnérables en raison de leur âge ou de leur handicap.

Si vous ciblez spécifiquement des groupes de consommateurs vulnérables, vous devez toujours adapter les méthodes dans lesquelles vous fournissez l'information à leurs particularités. Par exemple, la taille de la police de caractères des informations fournies au consommateur doit être adaptée aux besoins d'une personne âgée. L'information doit être très claire, compréhensible et accessible.

De même, dans le cas d'un consommateur déficient visuel, l'information devrait être fournie par l'utilisation de supports et de symboles appropriés.

Le fait de ne pas faire preuve d'une diligence professionnelle appropriée dans le traitement de ces consommateurs spéciaux peut constituer une pratique commerciale déloyale.³⁰

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

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

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

Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres

En vertu du droit³¹ de l'UE, si vous dirigez vos activités commerciales vers des consommateurs de pays de l'UE différents du vôtre, c'est généralement la loi du pays dans lequel le consommateur vit qui s'applique à votre contrat avec le consommateur étranger. Si vous avez tous deux choisi une loi différente, ce choix ne peut priver votre consommateur étranger de la protection accordée par les dispositions impératives de son pays de résidence.

Par conséquent, si, par exemple, votre site web s'adresse aux consommateurs d'un État membre qui a imposé des exigences linguistiques en utilisant l'option réglementaire prévue à l'article 6, paragraphe 7, de la directive sur les droits des consommateurs, vous devez fournir au consommateur des informations contractuelles dans la langue requise par cet État membre (voir annexe I). Plus généralement, lorsque vous faites de la publicité ou offrez vos biens ou services dans d'autres États membres, vous devez respecter les normes de protection des consommateurs des 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 défini un certain nombre de critères non exhaustifs pour déterminer si vos activités commerciales ou professionnelles sont «orientées» dans un État membre donné. Ces critères impliquent, par exemple, l'utilisation de langues ou de monnaies autres que celles généralement utilisées dans l'État membre du lieu d'établissement de votre société, la mention de numéros de téléphone avec un code international, l'utilisation d'un nom de domaine de premier niveau autre que celui de l'État membre dans lequel votre société est établie³².

Toutefois, si vous ne dirigez pas vos activités vers d'autres pays de l'UE et si un consommateur d'un autre État membre de l'UE vous contacte de sa propre initiative, alors votre législation nationale s'applique.

Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique?

Quelle sera la loi applicable à vos contrats transfrontaliers?

À première vue, il pourrait sembler complexe pour un petit commerçant de se conformer à la loi du pays de ses différents consommateurs, dans différents pays. Cela pourrait empêcher certains commerçants d'offrir leurs biens ou services au-delà de la frontière. Toutefois, dans la pratique:

1. La législation de l'UE fournit, comme nous le décrivons dans les modules Ready en matière de droit de la consommation, une quantité importante de dispositions harmonisées en matière de protection des consommateurs. Ces règles s'appliquent dans toute l'UE.
2. Même si, sur certains éléments, il reste des différences entre les États membres, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas autorisé à faire concevoir

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

vos contrats avec des consommateurs en vertu de votre propre législation: comme expliqué ci-dessus, vous pouvez convenir avec le consommateur qu'une autre loi devrait être applicable, auquel cas vous n'avez qu'à respecter le droit obligatoire de la consommation de l'État dans lequel le consommateur vit.

3. En pratique, la législation obligatoire en matière de consommation d'un autre État membre ne sera pertinente que si ses règles sont plus protectrices que celles de votre système juridique ou de la loi que vous avez convenue avec le consommateur. Cela peut être le cas lorsque, par exemple, la période de garantie légale du droit du pays de résidence du consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi.
4. Grâce également aux modules de formation Ready en droit de la consommation, vous serez en mesure de savoir à l'avance quelles exigences supplémentaires peuvent s'appliquer dans quel autre État membre dans lequel vous envisagez de diriger vos activités commerciales.
5. La question du droit applicable n'est souvent pertinente que s'il y a désaccord avec le consommateur. De nombreux malentendus peuvent être résolus à l'amiable ou en utilisant votre service interne de traitement des plaintes.

Dans ce module, nous avons souligné plusieurs points sur lesquels les États membres ont adopté des règles différentes de celles prévues dans la directive sur les droits des consommateurs en ce qui concerne l'information précontractuelle. Vous trouverez les informations en annexe ou sur le site web de la

Commission européenne³³. Si vous souhaitez vérifier comment les différents pays de l'UE ont transposé la directive sur les droits des consommateurs, vous pouvez également utiliser la nouvelle base de données de la Commission européenne sur le [droit de la consommation](#)³⁴. 

Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent?

Si, avec vos offres, vous dirigez vos activités vers des consommateurs d'autres pays de l'UE et que vous rencontrez un litige avec l'un de vos consommateurs d'un autre pays de l'UE, sachez que la juridiction compétente pour trancher un tel litige sera toujours, en vertu du droit de l'Union, celle du pays dans lequel le consommateur vit. Vous ne pouvez pas poursuivre le consommateur devant un tribunal d'un autre pays et si vous spécifiez une telle option dans vos conditions générales, vous risqueriez une amende sévère. En revanche, le consommateur a la possibilité de vous poursuivre devant votre tribunal d'origine. 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 que vous vendez vos produits à des consommateurs belges, vous ne pouvez pas établir dans vos conditions générales que, en cas de litige, les seuls tribunaux compétents pour résoudre le litige sont les tribunaux de Lille.

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

³⁵ Voir le module 5 du présent manuel.

Quelles sont les conséquences si je ne remplis pas les exigences en matière d'information précontractuelle?

Il y a différentes conséquences si vous ne fournissez pas les exigences en matière d'information précontractuelle.

Tout d'abord, vous courez le risque de décevoir vos consommateurs et de nuire à votre réputation.

Deuxièmement, la loi elle-même prévoit un certain nombre de conséquences immédiates importantes si certaines exigences en matière d'information précontractuelle n'étaient pas respectées. Par exemple, si vous n'informez pas les consommateurs de leur droit de rétractation de 14 jours, ce droit est automatiquement étendu à une année civile.

Enfin, vous courez le risque de devoir payer une amende en vertu du droit national pour violation de la directive sur les droits des consommateurs.

Il existe également divers recours contractuels et non contractuels que le consommateur a le droit de demander. Par exemple, le consommateur peut demander la résiliation du contrat et/ou l'indemnisation des dommages qui lui ont été causés du fait de l'absence d'informations.

Il pourrait être utile de savoir quelles voies de recours les juridictions nationales s'appliquent, en particulier lorsque vous exercez des activités sur le(s) marché(s) en dehors de votre propre pays.

Nouvelles règles depuis le 28 mai 2022

Sanctions plus efficaces en cas d'infractions transfrontalières

La directive DDC actualisée permet de mieux équiper les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs pour faire face aux infractions affectant de nombreux consommateurs dans l'ensemble de l'UE. Actuellement, lorsqu'un professionnel 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 très graves. Les nouvelles règles donneront aux autorités nationales le pouvoir d'imposer des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives de manière coordonnée lorsqu'elles travailleront ensemble sur les 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 chiffre d'affaires du professionnel ou jusqu'à 2 millions d'euros lorsque les informations sur le chiffre d'affaires ne sont pas disponibles. Les États membres sont libres de maintenir ou d'introduire des amendes maximales plus élevées. 

Veillez également noter qu'à compter du 25 juin 2023, les consommateurs seront en mesure de faire valoir les droits définis par la CRD également dans le cadre de procédures collectives, conformément aux nouvelles règles établies par la directive (UE) 2020/1828³⁶ relative aux actions représentatives pour la protection des intérêts collectifs des consommateurs («RAD»)³⁷.

³⁶ 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

³⁷ Voir le module 5.

Annexes

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

Bien que la directive soit une directive d'harmonisation complète, les États membres disposent d'un certain nombre d'options réglementaires en ce qui concerne sa mise en œuvre, conformément aux principes de subsidiarité et permettant une certaine flexibilité. Les articles suivants de la CRD offrent un choix réglementaire:

- Article 3, paragraphe 4 – ne pas appliquer les dispositions aux contrats hors établissement si le paiement à effectuer par le consommateur n'excède pas 50 EUR;
- Article 6, paragraphe 7 – imposer des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles pour les contrats à distance et hors établissement;
- Article 6, paragraphe 8 – imposer des exigences en matière d'informations supplémentaires conformément à la directive 2006/123/CE et à la directive 2000/31/CE en ce qui concerne les contrats à distance et hors établissement;
- Article 7, paragraphe 4 – ne pas appliquer un régime d'information simplifié aux contrats hors établissement pour effectuer des réparations ou des travaux d'entretien;
- Article 8, paragraphe 6 – introduire des exigences formelles spécifiques pour les contrats conclus par téléphone; et
- Article 9, paragraphe 3 – maintenir, dans le cas des contrats hors établissement, la législation nationale existante interdisant au professionnel de percevoir des paiements auprès du consommateur pendant une période donnée après la conclusion du contrat.

Les tableaux suivants présentent les options réglementaires adoptées par les États membres.³⁸

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

- Article 6, point a) – imposer des exigences supplémentaires en matière d'informations aux fournisseurs de places de marché en ligne.
- Article 9, paragraphe 1 bis – Prolonger la durée du délai de rétractation du droit de rétractation de 14 à 30 jours pour la vente à domicile et les excursions commerciales.
- Article 16, paragraphe 2 – Déroger à plusieurs exceptions au droit de rétractation dans le cadre de la vente à domicile et des excursions commerciales.
- Article 16, paragraphe 3 – Prévoir que, dans le cas de contrats de services qui placent le consommateur dans une obligation de paiement lorsque le consommateur a spécifiquement demandé au professionnel une visite en vue d'effectuer des réparations, le consommateur perd 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.

³⁸ 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 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Oui, uniquement pour les marchés de services	Non utilisé
Belgique (BE)	Oui, 50 EUR, 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 ³⁹	Oui, 7 jours, mais ne s'applique pas aux contrats hors établissement conclus 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 EUR	Oui	Oui	Non utilisé	Oui	Non utilisé
Tchèque (CZ)	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Danemark (DK)	Oui, limite de 350 DKK (46 EUR)	Oui, danois, si la commercialisation est faite en danois.	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Estonie (EE)	Oui, limite de 20 EUR	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 ⁴⁰	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé

³⁹ 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. On ne sait pas s'il a été utilisé.

⁴⁰ Selon une consultation, il s'élève à 30 EUR.

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 ⁴¹	Oui -7 jours
Allemagne (DE)	Oui, la limite est de 40 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé mais il y avait une exigence législative antérieure du	Non utilisé
Grèce (EL)	Oui, limite de 30 EUR	Non utilisé	Non utilisé ⁴²	Non utilisé	Oui	Oui – pendant la période de rétractation
Hongrie (HU)	Non utilisé	Non utilisé	Oui ⁴³	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Irlande (IE)	Oui, la limite est de 50 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé	Non utilisé
Italie (IT)	Oui, la limite est de 50 EUR	Oui, si le consommateur le demande	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non, non. Aucun billet à ordre dont la date d'échéance est inférieure à 15 jours après livraison de marchandises
Lettonie (LV)	Oui, limite de 35 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé
Lituanie (LT)	Oui, inférieure à 100 LTL (env. 29 EUR)	Oui	Non utilisé	Oui	Oui	Non utilisé
Luxembourg (LU)	Oui, la limite est de 50 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Non utilisé

⁴¹ 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.

⁴² LaGrèce 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.

⁴³ 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 EUR	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
Pays-Bas (NL)	Oui, la limite est de 50 EUR	Non utilisé	Non utilisé	Oui	Oui (application limitée) Oui, c'est ça. L'article ne s'applique que lorsque le professionnel appelle le consommateur	Non utilisé
Pologne (PL)	Oui, la limite est de 50 PLN. [approx. 12 EUR]	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 EUR	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 EUR	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 EUR ⁴⁴	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé	Non utilisé

⁴⁴ Le montant est de 400 SEK.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

consumerlawready.eu



Funded by
the European Union