

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is smiling and looking at a laptop. She is holding a small, light-colored ceramic mug in her left hand. The background shows shelves filled with various pottery items, suggesting a workshop or studio setting.

Module 1

Exigences en matière d'information précontractuelle

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'UE ou du droit national, et il ne peut pas non plus fournir des conseils juridiques complets ou exhaustifs. Il n'a pas pour objectif de remplacer les conseils juridiques professionnels sur des questions particulières.

Les lecteurs doivent également garder à l'esprit 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.

Juillet 2025

Table des matières

Introduction	6
Puis-je exclure ou limiter l'application du droit de la consommation ?	9
Quelle est la définition d'un « consommateur » ?	9
Que se passe-t-il en cas de transactions à double finalité ?	10
Qu'est-ce qu'un contrat de consommation ?	11
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle ?	12
Certains contrats de consommation sont-ils exemptés des exigences d'information précontractuelle prévues par la DDC ?	13
Quelles sont les exigences en matière d'information précontractuelle applicables aux contrats conclus par les consommateurs dans ma boutique (« contrat dans l'établissement ») ?	14
Exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats sur site en vertu du droit national.	17
Quelles sont les exigences en matière d'information applicables aux contrats conclus par les consommateurs à distance ou en dehors de vos locaux commerciaux ?	17
Comment devez-vous présenter des informations précontractuelles et contractuelles ?	23
Qu'est-ce que cela signifie en termes pratiques ?	23
Dans quelle langue ces informations précontractuelles et contractuelles doivent-elles être présentées ?	24
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 ?	24
Dois-je présenter ces informations précontractuelles et contractuelles de différentes manières, selon qui sont mes consommateurs cibles ?	25
Que se passe-t-il avec les ventes transfrontalières ?	25
Traitement spécifique des ventes que vous dirigez vers des consommateurs résidant dans d'autres États membres	25
Dans quelles conditions pouvez-vous être considéré comme ciblant les consommateurs d'un autre État membre ?	26

Qu'est-ce que cela signifie pour vous dans la pratique ?	26
Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un tel contrat transfrontalier, quel tribunal est compétent ?	27
Quelles sont les conséquences si je ne fournis pas les exigences en matière d'information précontractuelle ?	27
Annexe 1 – Application des choix réglementaires de la Directive DDC par les États membres	35

« 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 »

Professionnel

« Si les professionnels 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(e) entrepreneur(e),

Ce manuel fait partie du projet Consumer Law Ready (« *Prêt pour la droit de la consommation* ») qui s'adresse spécifiquement aux micro, petites et moyennes entreprises qui interagissent avec les consommateurs.

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

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

Le droit de la consommation de l'UE consiste en différents actes législatifs adoptés par l'Union européenne au cours des 25 dernières années et transposés par chaque État membre de l'UE dans son droit national respectif. En 2024, la Commission a finalisé le bilan de santé de l'équité numérique (*Digital Fairness Fitness Check*) lancé en 2022¹, qui visait à évaluer si les règles actuelles de protection des consommateurs étaient adaptées pour garantir un niveau élevé de protection dans l'environnement numérique. Le bilan a montré que ces règles demeurent à la fois pertinentes et nécessaires pour assurer un haut niveau de protection des consommateurs et le bon fonctionnement du marché unique numérique. Dans le même temps, il a mis en évidence plusieurs pratiques en ligne nuisibles et en évolution auxquelles les consommateurs sont confrontés, ainsi que des domaines nécessitant des améliorations qui devraient être abordées à l'avenir. Le projet Consumer Law Ready 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 sept 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 professionnels doivent fournir en cas de non-conformité 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
- Le module 6 présente les droits et obligations sur les marchés numériques
- Le module 7 traite de la sécurité des produits (2026)

¹ Vous pouvez trouver plus d'informations sur l'évaluation, ses conclusions et les actions de suivi sur le site web de la Commission européenne : https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Ce manuel n'est qu'un des supports d'apprentissage créés dans le cadre du projet Consumer Law Ready. 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.

Le module 1 du manuel vise à vous familiariser avec les informations précontractuelles que vous devez, en tant que professionnel, communiquer avant de conclure un contrat avec un consommateur. Il décrit quelles informations doivent être fournies, comment et quand les présenter, et vous donne des conseils pratiques pour vous aider à respecter la législation.

Le module 1 présente les exigences en matière d'information précontractuelle établies par la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la Directive sur les droits des consommateurs – DDC), transposée dans les législations nationales des États membres de l'UE. Pour plus d'informations sur les dispositions de cette 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 DDC 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 (« Direction de modernisation »). Les États membres de l'UE ont transposé ces modifications dans leurs systèmes juridiques nationaux et ont dû appliquer les nouvelles règles depuis le 28 mai 2022. Les changements relatifs aux informations précontractuelles sont intégrés dans ce module. En outre, la [Directive \(UE\) 2019/770](#) sur certains aspects des contrats de fourniture de contenu et de services numériques (Directive sur le contenu numérique) introduit une garantie légale pour les contenus 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.

Le module présente également les modifications introduites par la [Directive \(UE\) 2024/825](#) du 28 février 2024, visant à renforcer le pouvoir des consommateurs pour la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques commerciales déloyales et à une information plus transparente (Directive ECGT)⁴. Afin d'anticiper ces évolutions législatives, ce module inclut déjà les principales modifications apportées à la DDC susceptibles d'avoir un impact sur vous. Ces nouvelles règles sont présentées dans ce module dans des encadrés distincts intitulés "Nouvelles règles à partir de septembre 2026".

Outre ces exigences horizontales, d'autres exigences en matière d'information, principalement sectorielles, pourraient s'appliquer – indépendamment ou combinées avec les exigences en matière d'information DDC – selon le type de contrat (par exemple, crédit à la consommation, voyages à forfait, etc.). Ces autres exigences n'entrent pas dans le champ d'application du présent manuel, mais nous vous encourageons à vous familiariser avec elles en tenant compte de votre secteur d'activité particulier. En effet, en cas de conflit entre les règles sectorielles et les règles générales, les règles

² Voir <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1640961745514&uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29>

³ Voir le module 3 – Droits et garanties des consommateurs

⁴ Les États membres doivent adopter les mesures de transposition au plus tard le 27 mars 2026 et les appliquer à partir du 27 septembre 2026.

sectorielles devraient s'appliquer. La [base de données sur le droit des consommateurs](#)⁵ et le [portail des entreprises « L'Europe est à vous »](#)⁶ peuvent vous aider à recueillir les informations pertinentes ou vous pouvez contacter votre organisation professionnelle locale.

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

⁵ Voir https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

⁶ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

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 (DDC), la règle du secteur spécifique prévaut et s'applique à ce secteur spécifique.

Le respect de toutes les règles du droit de la consommation peut sembler difficile au premier abord. Maintenant que vous avez ce manuel entre vos 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 consommateurs](https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en) ⁷ et le [portail des entreprises « L'Europe est à vous »](http://europa.eu/youreurope/business/) ⁸ peuvent également vous aider à trouver les informations pertinentes ainsi que votre organisation professionnelle 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 de prévoir des clauses contractuelles indiquant votre intention d'exclure ou de limiter l'application du droit de la consommation, par exemple : « Les règles applicables aux contrats de consommation ne s'appliquent pas au présent contrat, seules les règles du droit commun des contrats s'appliqueront ». Une telle clause n'aurait aucun effet juridique et ne lierait pas le consommateur ; elle pourrait également, dans certaines circonstances, constituer une clause contractuelle abusive⁹ 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 offrez 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

⁷ Voir https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

⁸ Voir <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ 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 ensuite dans la chaîne d'approvisionnement, le droit de la consommation ne s'applique en principe pas.

Exemple : Une personne qui achète de la vaisselle et des couverts pour le restaurant qu'elle exploite n'est pas considérée comme un consommateur ; par conséquent, le droit de la consommation ne s'appliquera pas, sauf pour les dispositions du Règlement (UE) 2023/988 relatif à la sécurité générale des produits¹⁰. De même, si votre entreprise fournit des services de nettoyage de

vitres à une autre entreprise, le droit de la consommation ne s'appliquera pas. Toutefois, d'autres ensembles de règles européennes et/ou nationales seront applicables dans de tels cas. 🇪🇺

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 cependant 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 mémoires pour ses *clients*.



¹⁰ <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj>

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 ?

Ce type de contrat est appelé « contrat à double usage » : un bien ou un service a une double finalité. 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 un endroit où vendre des vêtements ou une maison familiale.

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

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

Un contrat de consommation est tout contrat qu'un professionnel conclut avec un consommateur, quel que soit le canal (par exemple sur Internet, par téléphone ou

dans un magasin) et indépendamment du fait qu'il ait pour objet la fourniture de biens, de services et/ou de contenu numérique. Par exemple, un contrat conclu en ligne avec le consommateur pour la vente d'un livre.

La DDC fait la distinction entre les « contrats sur site » (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, les contrats conclus au domicile du consommateur).

Contrairement aux « **contrats sur site** », 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, étals, 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 sur site, les États membres peuvent ajouter des exigences précontractuelles à celles prévues dans la DDC¹¹, 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 mai 2022, les consommateurs bénéficient également de leurs droits lorsqu'ils ne paient pas en argent pour un service ou un contenu numérique, mais qu'ils fournissent des données à caractère personnel (sauf lorsque ces données sont strictement nécessaires à la fourniture du contenu numérique, par exemple l'adresse e-mail à laquelle le contenu doit être envoyé).

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.

Veuillez noter que, même aux étapes précédant la phase précontractuelle, comme lors de la publicité, les professionnels dans toute l'Union européenne doivent agir avec la diligence professionnelle requise et divulguer tous les éléments nécessaires permettant aux consommateurs moyens de prendre une décision commerciale éclairée. Le non-respect de cette obligation peut être considéré comme une pratique trompeuse, qu'il s'agisse d'une action ou d'une omission¹².

¹¹ Voir annexe 1

¹² Voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

Certains contrats de consommation sont-ils exemptés des exigences d'information précontractuelle prévues par la DDC ?

Oui, les exigences en matière d'information précontractuelle énoncées dans la DDC ne s'appliquent pas aux contrats suivants :

- a) les contrats de services sociaux, tels que l'aide sociale ;
- b) les contrats de services de soins de santé ;
- c) les contrats de jeu, y compris dans les loteries, les jeux de casino et les transactions de paris ;
- d) les contrats de services financiers, tels que différents contrats de crédit à la consommation ;
- e) les contrats de création, d'acquisition ou de transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers ;
- f) les contrats relatifs à la construction de nouveaux bâtiments, à la transformation substantielle des bâtiments existants et à la location de logements à des fins résidentielles ;
- g) les contrats de voyage à forfait¹³ ;
- 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, de l'article 21 sur les communications par téléphone¹⁴ et de l'article 22 de la DDC sur les paiements supplémentaires (interdiction des frais de surprise) ;
- l) les contrats conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés ;
- m) les contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications par l'intermédiaire de téléphones payants publics pour leur utilisation ou conclus pour l'utilisation d'une seule connexion par téléphone, Internet ou télécopie établie par un consommateur ;
- n) les contrats portant sur des biens vendus dans le cadre d'une exécution forcée ou par toute autre autorité compétente.

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 consommation¹⁵.

¹³ À l'exception de l'article 6 paragraphe (7), de l'article 8 paragraphes (2) et (6), et des articles 19, 21 et 22 de la DDC, qui s'appliquent également aux contrats de voyage à forfait.

¹⁴ Depuis mai 2022, l'article 21 de la DDC relatif au tarif téléphonique de base pour les services après-vente s'applique également aux contrats de transport de passagers.

¹⁵ Les exigences d'information précontractuelle sont définies par la Directive sur le crédit à la consommation (2008/48/CE). Cette directive sera abrogée à compter du 20 novembre 2026 et remplacée par la nouvelle Directive (UE) 2023/2225 sur le crédit à la consommation. Les États membres doivent transposer la nouvelle directive avant le

En outre, conformément aux dispositions de la DDC, 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 ». Jetez un coup d'œil à l'ANNEXE 1 pour en savoir plus sur ces spécificités. 📖

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

Conformément à la DDC, il existe désormais, dans toute l'UE, huit éléments d'information essentielle que vous devez communiquer clairement aux consommateurs avant qu'ils ne concluent un contrat de vente, un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenu numérique avec vous, dans votre magasin, si ces informations ne sont pas déjà évidentes dans le contexte de votre activité. Ces éléments sont :

1. Les **principales caractéristiques** des biens, des services ou des contenus numériques 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, établi sur 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, services ou contenus digitaux 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 dus.

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

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 pour les marchandises, les services et les contenus

digitaux, l'existence et les conditions des services après-vente et des garanties commerciales éventuelles.

En vertu du droit de l'UE, une différence doit être faite entre la garantie légale (ou de conformité) et la garantie commerciale. La garantie légale est obligatoire en vertu de la loi, c'est-à-dire en application de la Directive (UE) 2019/771 relative à certains aspects des contrats de vente de biens, telle qu'elle a été transposée dans les législations nationales des États membres. Dans l'UE, la garantie légale des produits de consommation est d'une durée minimale de deux ans et offre, gratuitement, des recours en cas de défaut du 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 fabricant. En outre, la Directive (UE) 2019/770 accorde également au consommateur une garantie légale lors de l'achat de contenus numériques ou de services numériques.

Exemple : une garantie commerciale qui offre des voies de recours en rapport avec le 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 bénéficier¹⁶. Dans ce contexte, veuillez noter qu'en vertu de la DDC, 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.

Depuis 2022, la nouvelle Directive sur le contenu numérique a introduit une garantie légale pour les contenus numériques et les services numériques (voir module 3 – Droits et garanties des consommateurs).

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

Nouvelles règles à partir de Septembre 2026

Notice harmonisée et label harmonisé :

La [Directive \(UE\) 2024/825](#), relative au renforcement du pouvoir des consommateurs pour la transition écologique (Directive ECGT), introduira de nouvelles exigences d'information précontractuelle pour les professionnels, notamment concernant la garantie légale de conformité et la garantie commerciale de durabilité du producteur¹⁷.

Concrètement, au stade précontractuel, que ce soit pour les contrats à distance, hors établissement ou conclus en magasin, vous devrez fournir aux consommateurs :

- un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité et de ses principaux éléments, via une notice harmonisée, et
- le cas échéant, l'existence d'une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, via un label harmonisé (voir encadré dédié ci-dessous).

La **notice harmonisée** sera une notice obligatoire pour les magasins vendant des biens de consommation pour

¹⁶ Voir le module 3 qui décrit les voies de recours que le professionnel doit prévoir pour les marchandises défectueuses.

¹⁷ Conformément au nouveau paragraphe 14a de l'article 2 de la DDC (ajouté par la Directive (UE) 2024/825), une « garantie commerciale de durabilité » désigne une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, telle que mentionnée à l'article 17 de la Directive

(UE) 2019/771, en vertu de laquelle le producteur est directement responsable envers le consommateur pendant toute la durée de la garantie commerciale de durabilité, pour la réparation ou le remplacement du bien lorsque celui-ci ne conserve pas sa durabilité, conformément à l'article 14 de la Directive (UE) 2019/771.

rappeler aux consommateurs l'existence et les principaux éléments de la garantie légale, y compris sa durée minimale de deux ans, telle que prévue par la Directive (UE) 2019/771 (voir module 3), ainsi qu'une référence générale à la possibilité que la durée de la garantie légale de conformité soit plus longue selon le droit national des États membres. Cette notice harmonisée sur la garantie légale devra être affichée au 'niveau du magasin', de manière visible et claire, dans tous les points de vente de l'UE.

Le **label harmonisé** sera un nouveau label apposé au 'niveau du produit' qui sera affiché de manière visible sur les biens (par exemple, sur l'emballage des biens), ou à côté des biens (par exemple, sur les étagères, ou à côté de l'image du bien en vente dans le cas d'une vente en ligne), afin de permettre aux consommateurs d'identifier facilement quel bien bénéficie d'une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur, sans coût supplémentaire, couvrant l'ensemble du bien, et d'une durée supérieure à deux ans. De plus, le label harmonisé comprendra également un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité (d'une durée de deux ans). Bien qu'il soit facultatif pour les producteurs d'offrir de telles garanties commerciales, l'affichage du label est obligatoire lorsque ces garanties sont proposées. Plus précisément, le commerçant devra communiquer aux consommateurs les informations que le producteur lui a transmises ou qu'il a expressément destinées à être mises à la disposition du consommateur avant la conclusion du contrat, en les indiquant sur le produit lui-même, son emballage ou sur les étiquettes et supports consultés avant l'achat.

Le label harmonisé et la notice harmonisée sont actuellement en cours d'élaboration par la Commission européenne et devraient être prêts d'ici septembre 2025 et affichés à partir de septembre 2026.

L'objectif principal du label harmonisé est d'aider les consommateurs à prendre des décisions plus éclairées et à encourager la demande et l'offre de biens de consommation à plus longue durée de vie. L'objectif

principal de la notice harmonisée est de rappeler aux consommateurs leurs droits en matière de garantie légale et d'attirer leur attention sur l'existence de ces droits.

Les nouvelles dispositions pertinentes introduites par la Directive ECGT figurent aux **articles 5(1)(e) et (ea), article 6(1)(l) et (la), ainsi qu'à l'article 22a de la DDC**.

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 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.

Depuis mai 2022 (entrée en application de la Directive sur la modernisation), si vous vendez des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques ou des services numériques, vous devez désormais informer le consommateur sur leur fonctionnalité, compatibilité et interopérabilité avec le matériel et les logiciels.

Attention, étant donné que la plupart de ces transactions « dans l'établissement » sont de nature nationale, la DDC permet à tous les États membres 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 membre¹⁸.

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

¹⁸ 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-DDC_en

¹⁹ Conformément à l'article 5, paragraphe 4, de la DDC.

²⁰ Conformément à l'article 5, paragraphe 3, de la DDC.

Veuillez noter que certains États membres ont ajouté des éléments supplémentaires à la liste ci-dessus¹⁹. En outre, certains États membres ont exempté les transactions quotidiennes de l'obligation de fournir la liste d'informations ci-dessus²⁰. 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.

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 DDC 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 consommateur²¹. 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 tous les points d'information 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 du fait que, pour la plupart des contrats à distance et hors établissement, les

²¹ Voir le module 4, pour les informations sur l'utilisation (en vertu de la **Directive sur les pratiques commerciales déloyales** 2005/29/CE) des choix réglementaires de certains États membres concernant la vente à domicile non sollicitée et les excursions commerciales, afin de réglementer des aspects spécifiques des visites non sollicitées et/ou des excursions commerciales, par exemple en définissant les horaires auxquels les visites non sollicitées au domicile du consommateur peuvent avoir lieu.

consommateurs bénéficient, dans toute l'UE, d'un droit de rétractation de 14 jours²². Voici la liste des **éléments supplémentaires, en plus des exigences énumérées ci-dessus pour les contrats sur site**²³:

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 un e-mail pour permettre à votre consommateur de communiquer avec vous rapidement et efficacement. Si vous 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 vers 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 DDC, 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 : informer 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 qu'ils ont réservé auprès de vous en ligne, et les informer des conditions sous 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 en publiant le nom et les coordonnées de l'organisme ou des organismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) dont votre entreprise relève, sur votre site web — et vous devez toujours publier ces informations de manière facilement accessible (et pas seulement dans les conditions générales) si vous êtes légalement tenu ou engagé à recourir au REL. Si vous avez un litige avec un consommateur et que vous ne pouvez pas le résoudre à l'amiable, vous devez informer les consommateurs des organismes extrajudiciaires compétents existant dans votre pays ou votre secteur, et préciser si vous acceptez ou non de recourir au REL. Ces informations doivent être fournies sur un support durable, par exemple par e-mail.

²² Voir le module 2 sur le droit des consommateurs de se rétracter des contrats à distance et hors établissement.

²³ Pour les formateurs principaux à vérifier.

7. Enfin, si aucun droit de rétractation ou un droit limité de rétractation²⁴ 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 loi²⁵;
- 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 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 livraison²⁶; **et**

- c) le fait que, si le consommateur exerce le 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.

Depuis mai 2022 (entrée en application de la Directive sur la modernisation), certains États membres peuvent avoir mis en œuvre un choix réglementaire²⁷ visant à étendre la durée du délai de rétractation de 14 à 30 jours pour deux types de contrats conclus hors établissement :

- les visites non sollicitées d'un professionnel au domicile du consommateur ;
- les excursions organisées par un professionnel dans le but ou avec l'effet de promouvoir ou de vendre des produits à des consommateurs potentiels.

Cette option vise à offrir une protection supplémentaire aux consommateurs concernant ces pratiques commerciales et/ou canaux de vente spécifiques.

En tant que professionnel, vous êtes tenu d'informer les consommateurs avant la conclusion du contrat de la durée de leur délai de rétractation. Par conséquent, si vous êtes concerné par ces types de ventes, n'oubliez pas de vérifier si le ou les États membres dans lesquels vous exercez ont adopté ce choix réglementaire, afin d'informer correctement vos consommateurs sur la durée de leur délai de rétractation.

²⁴ L'article 16 de la DDC 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 Commission](#) sur la DDC.

²⁵ Pour plus de détails, voir le module 2.

²⁶ Voir [les orientations de la Commission](#) sur la DDC.

²⁷ Veuillez consulter les informations publiées par la Commission sur la base des notifications des États membres : https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Voir également l'ANNEXE 1 de ce module.

Nouvelles règles à compter de septembre 2026

La Directive ECGT concernant les informations précontractuelles pour les contrats à distance relatifs aux livraisons obligera les commerçants à fournir des informations sur la livraison, y compris sur les options de livraison respectueuses de l'environnement, lorsqu'elles sont disponibles (nouvel article 6(1)(g) de la DDC). Cela inclut, par exemple, la livraison de marchandises par vélo-cargo ou véhicule de livraison électrique, ou encore la possibilité d'options de livraison groupée.

La DDC prévoit des exigences d'information précontractuelle simplifiées lorsque le contrat est conclu par un moyen de **communication à distance** offrant un **espace** ou un **temps limité pour afficher les informations**, comme par téléphone, via des assistants d'achat vocaux ou par SMS.

Dans de tels 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. l'information 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 commerçant doit, avant que le consommateur ne passe une commande et n'accepte de payer, informer pleinement le consommateur, de manière claire et visible, directement avant que celui-ci ne passe sa commande, sur les questions suivantes :

1. quelles sont les principales caractéristiques du produit ;
2. qui est son prix total ;
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 s'assurer que, lorsqu'il passe sa commande en ligne, le consommateur reconnaît explicitement que cette commande implique une obligation de paiement. Si la passation de la commande nécessite l'activation d'un bouton ou d'une fonction similaire, ce bouton ou cette fonction doit être libellé de manière facilement lisible uniquement avec les mots « payer maintenant », « acheter maintenant », « confirmer l'achat », « commander avec obligation de paiement » ou toute autre formulation équivalente et non ambiguë indiquant que la passation de la commande entraîne une obligation de paiement envers le professionnel.

Nouvelles règles à compter de septembre 2026

La Directive ECGT exigera, pour les contrats conclus par voie électronique, que si une garantie commerciale de durabilité est offerte par un producteur et que celui-ci met cette information à la disposition du vendeur, vous, en tant que vendeur, informiez le consommateur de manière claire et visible, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande. Les informations sur la garantie commerciale de durabilité du producteur devront être fournies au moyen du label harmonisé (nouvel article 8(2) de la DDC).

Règles particulières pour les contrats hors établissement :

Veuillez 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, Slovaquie, Slovaquie et Espagne.

Depuis mai 2022 (date d'entrée en application de la directive sur la modernisation), de nouvelles règles spécifiques ont été ajoutées.

- a) Exigences spécifiques d'information précontractuelle pour les contrats conclus sur les plateformes en ligne :

Avant qu'un consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le fournisseur de la place de marché en ligne doit désormais fournir au consommateur les informations suivantes de manière claire, appropriée et compréhensible :

- (1) des informations générales dans une section spécifique de l'interface en ligne, directement et facilement accessible depuis la page où les offres sont présentées :

- sur les principaux paramètres déterminant le classement des offres présentées au consommateur à la suite d'une requête de recherche, et
- sur l'importance relative de ces paramètres par rapport à d'autres paramètres.

- (2) si le tiers proposant les biens, services ou contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne ;

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

- (4) le cas échéant, la manière dont les obligations liées au contrat sont réparties entre le tiers proposant les biens, services ou contenus numériques et le fournisseur de la place de marché en ligne.

- b) Exigences supplémentaires d'information précontractuelle pour les **contrats à distance** et hors établissement applicables :

- vous êtes tenu d'informer les consommateurs de votre numéro de téléphone et de votre adresse e-mail. Vous pouvez également fournir d'autres moyens de communication écrite en ligne permettant de conserver le contenu ainsi que la date et l'heure des échanges avec vous. Par ailleurs, vous pouvez aussi utiliser d'autres canaux de communication pour contacter vos clients, tels que des chats, etc. ;
- le cas échéant, en tant que professionnel, vous devez informer les consommateurs d'une personnalisation des prix fondée sur une prise de décision automatisée. En pratique, cela signifie que, lorsque c'est pertinent, vous devez informer vos

consommateurs à l'avance que le prix qui leur est présenté a été fixé par un système de prise de décision automatisée recueillant des données sur les consommateurs²⁸ ;

- Vous devez fournir un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, le contenu numérique et les services numériques.
 - Le cas échéant, en tant que professionnel, vous devez informer les consommateurs sur la fonctionnalité, y compris les éventuelles mesures de protection technique, des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique et des services numériques.
 - Le cas échéant, en tant que professionnel, vous devez informer les consommateurs de toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, du contenu numérique et des services numériques dont vous avez connaissance ou dont on peut raisonnablement s'attendre à ce que vous ayez connaissance.

Nouvelles règles à compter de septembre 2026

La [Directive \(UE\) 2024/825](#) relative à l'autonomisation des consommateurs pour la transition écologique (« Directive ECGT ») introduira de nouvelles exigences d'information précontractuelle pour les professionnels. Les exigences ci-dessous s'appliquent aussi bien aux contrats conclus en magasin qu'aux contrats à distance :

- Afin de permettre aux consommateurs de prendre des décisions plus éclairées et de stimuler la demande de produits plus durables, la Directive ECGT exige que les professionnels fournissent aux consommateurs, au stade précontractuel, des informations claires et compréhensibles sur la durabilité et la réparabilité des produits. Pour les biens contenant des éléments ou du contenu numériques, ainsi que pour les services numériques, les consommateurs devront être

informés de la durée minimale de disponibilité des mises à jour logicielles avant la conclusion du contrat. Ces informations doivent être fournies par les vendeurs lorsque les producteurs les ont mises à leur disposition, soit directement, soit, par exemple, en les indiquant sur le produit lui-même ou sur son emballage afin qu'elles soient facilement accessibles aux consommateurs. En outre, les vendeurs doivent rappeler aux consommateurs leurs droits relatifs à la garantie légale.

- Concernant la durabilité, voir la section dédiée au label harmonisé sur la garantie de durabilité du producteur.
- Concernant la réparabilité, la Directive ECGT introduira une nouvelle obligation d'informer les consommateurs, avant la conclusion du contrat, du score de réparabilité²⁹ du produit, tel que fourni par le producteur et établi au niveau de l'UE. En l'absence d'un tel score, les vendeurs devront disposer d'autres informations pertinentes sur la réparation fournies par le producteur, telles que la disponibilité, les coûts estimés de réparation, la procédure de commande des pièces détachées, etc., avant la conclusion du contrat.
- Concernant les mises à jour logicielles : pour les biens comportant des éléments numériques, les services numériques ou les contenus numériques, si le producteur ou le fournisseur met l'information à votre disposition, vous devrez informer les consommateurs, au stade précontractuel, de la durée minimale pendant laquelle des mises à jour logicielles seront fournies (nouveaux articles 5(1)(ed) et 6(1)(lc)).

Les articles pertinents sont les nouveaux articles 5(1)(i) et (j), ainsi que 6(1)(u) et (v).

²⁸ Cette obligation d'information ne porte pas préjudice au Règlement (UE) 2016/679 « RGPD », qui prévoit notamment le droit pour toute personne de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

²⁹ Conformément au nouveau paragraphe (14d) de l'article 2 de la DDC, introduit par la Directive ECGT, le « score de réparabilité » désigne un score exprimant la capacité d'un bien à être réparé, fondé sur des exigences harmonisées établies au niveau de l'UE.

- En outre, les vendeurs devront également fournir aux consommateurs, au stade précontractuel un rappel de l'existence de la garantie légale de conformité et de ses principaux éléments au moyen d'un avis harmonisé (voir encadré distinct).

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 d'être conforme :

- 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 ; 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 voisinage (famille, amis, collègues, etc.) de vous donner son avis honnête sur la question de savoir si elles les trouvent claires, lisibles et compréhensibles.

Non autorisé	Autorisé
« Vous disposez d'une période de garantie de deux ans ³⁰ »	« Notre adresse est Athènes Road 21, 1000 Limassol, Chypre »
« En cas de litige, le droit français s'appliquera » ³¹	« 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

³⁰ Il faut préciser qu'il s'agit d'une garantie légale.

³¹ 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.

_____	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 1³², plus de la moitié des États membres ont fait usage de ce choix réglementaire. 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 1³³.

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.

³² Voir également la fiche horizontale sur les choix réglementaires des États membres en vertu de l'article 29 de la DDC.

³³ Idem.



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 tout³⁴.

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 déloyale³⁵.

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 droit³⁶ 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 DDC, 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

³⁴ Voir le chapitre intitulé « Quelles sont les conséquences si je ne fournis pas les exigences en matière d'information précontractuelle ».

³⁵ Pour plus de détails, voir le module 4 sur les pratiques commerciales déloyales et les clauses contractuelles abusives.

³⁶ Notamment le règlement (CE) no 593/2008 intitulé « Rome I ».

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 établie³⁷.

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 Consumer Law 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 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. C'est peut-être le cas lorsque, par exemple, la période de garantie légale du droit du consommateur est plus longue que celle prévue par votre propre loi ;
4. grâce également aux modules de formation Consumer Law 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

³⁷ Pour de plus amples informations, voir les affaires jointes C-585/08 et C-144/09, Peter Pammer et Hotel Alpenhof GesmbH.

être résolu 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 DDC en ce qui concerne l'information précontractuelle. Vous trouverez les informations en annexe ou sur le site web de la Commission³⁸. Si vous souhaitez vérifier comment les différents pays de l'UE ont transposé la DDC, vous pouvez également utiliser la nouvelle base de données de la Commission européenne sur le [droit de la consommation](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-DDC_en)³⁹. 

Lorsque vous avez un litige dans le cadre d'un tel 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'UE, 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.

Exemple : si vous êtes un commerçant français basé à Lille qui vend 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.

Quelles sont les conséquences si je ne fournis 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 DDC.

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.

³⁸ Notifications des États membres : https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-DDC_en

³⁹ Voir la base de données sur le droit de la consommation : https://webgate.ec.europa.eu/e-justice/591/EN/consumer_law_database?language=en

Depuis mai 2022 (entrée en application de la Directive sur la modernisation), des sanctions plus efficaces pour les infractions transfrontalières ont été introduites.

La version mise à jour de la DDC permet désormais aux autorités nationales de protection des consommateurs et/ou aux tribunaux de mieux traiter les infractions affectant de nombreux consommateurs dans toute l'UE.

Les nouvelles règles confèrent aux autorités nationales le pouvoir d'imposer des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives, de manière coordonnée, lorsqu'elles coopèrent dans le cadre d'infractions transfrontalières ⁴⁰ affectant les consommateurs de plusieurs États membres de l'UE.

Notamment, dans de tels cas transfrontaliers, les législations nationales des États membres doivent prévoir des amendes d'un montant allant jusqu'à au moins 4 % du chiffre d'affaires du commerçant, 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 plafonds d'amende plus élevés⁴¹.

Veuillez également noter que, depuis juin 2023, les consommateurs peuvent faire valoir les droits définis par la DDC dans le cadre d'actions collectives, conformément aux nouvelles règles énoncées par la Directive (UE) 2020/1828 relative aux actions représentatives visant à la protection des intérêts collectifs des consommateurs (« RAD ») et à ses transpositions nationales.

⁴⁰ Infractions généralisées présentant une dimension européenne, telles que visées par le Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le Règlement (CE) n° 2006/2004.

⁴¹ Pour plus d'informations sur le niveau des amendes, veuillez consulter le rapport 2024 de la Commission sur la mise en œuvre de la Directive sur la modernisation, COM/2024/258 final, disponible via le lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>

ANNEXE 1

Annexe 1 – Application des choix réglementaires de la Directive DDC 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 DDC 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 membres⁴².

Depuis mai 2022, la DDC actualisée 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.

⁴² Étude sur l'application de la DDC – 2011/83/UE – Rapport final, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Pour plus d'informations, veuillez consulter la [transposition nationale](#) de la [Directive \(UE\) 2019/2161](#) du 27 novembre 2019 relative à une meilleure application et à la modernisation des règles de l'UE en matière de protection des consommateurs.



Consumer Law Training for European SMEs

