



Bruxelles, le 11.4.2018  
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Proposition de

**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

### **1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION**

#### **1.1. Justification et objectifs de la proposition**

La présente proposition vise à modifier quatre directives de l'UE qui protègent les intérêts économiques des consommateurs. La plupart des modifications concernent la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales<sup>1</sup> et la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs<sup>2</sup>. Chacune des deux autres directives (la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats<sup>3</sup> et la directive 98/6/CE relative à l'indication des prix<sup>4</sup>) n'est modifiée qu'en ce qui concerne les sanctions. La présente proposition est accompagnée d'une proposition relative aux recours collectifs dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE<sup>5</sup>.

Les traités (articles 114 et 169 du TFUE) et la charte des droits fondamentaux (article 38) exigent un niveau élevé de protection des consommateurs dans l'Union. La législation de l'Union en matière de protection des consommateurs contribue également au bon fonctionnement du marché intérieur. Elle vise à garantir que les relations entre entreprises et consommateurs sont équitables et transparentes, ce qui, en fin de compte, contribue au bien-être global des consommateurs européens et à l'économie de l'Union.

La présente proposition fait suite au bilan de qualité REFIT de la législation européenne sur les consommateurs et la commercialisation, publié le 23 mai 2017 (le «bilan de qualité»)<sup>6</sup> et à

---

<sup>1</sup> Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

<sup>2</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

<sup>3</sup> Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

<sup>4</sup> Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

<sup>5</sup> COM(2018) 184. Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux recours collectifs dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

<sup>6</sup> Le bilan de qualité portait sur la directive 93/13/CEE relatives aux clauses abusives, la directive 1999/44/CE relative à la vente et aux garanties des biens de consommation, la directive 98/6/CE relative à l'indication des prix, la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales et la directive 2009/22/CE relative aux actions en cessation. Pour les résultats, voir SWD (2017) 208 final et SWD (2017) 209 final du 23.5.2017, disponible à l'adresse: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)[http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (en anglais).

l'évaluation de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs, menée parallèlement au bilan de qualité et publiée le même jour (l'«évaluation DDC»)<sup>7</sup>.

Le bilan de qualité et l'évaluation DDC ont établi que les règles de fond de l'UE en matière de consommation incluses dans les quatre directives, qui sont modifiées par la présente proposition, sont globalement adaptées à l'objectif visé. Cependant, les résultats ont également souligné qu'il était important de mieux appliquer et mieux faire respecter les règles, et de les moderniser en fonction des évolutions observées dans le domaine numérique. L'analyse a également mis en avant l'importance de réduire le fardeau réglementaire dans certaines régions.

Les résultats de l'évaluation se sont révélés d'autant plus importants au vu des récentes infractions transfrontalières au droit des consommateurs de l'UE, en particulier du scandale du «Dieselgate» (où les constructeurs automobiles ont installé dans leurs voitures des systèmes pour tricher aux tests antipollution). De telles infractions compromettent la confiance des consommateurs dans le marché unique. Elles ont également suscité un débat quant à savoir si l'UE dispose de mécanismes suffisamment solides pour traiter ces questions, faire respecter les règles de protection des consommateurs et de fournir une réparation aux victimes.

Pour ces raisons, dans son discours sur l'état de l'Union 2017, le président de la Commission, Jean-Claude Juncker, a annoncé un «New Deal pour les consommateurs», qui vise à renforcer l'application du droit européen des consommateurs face au risque croissant d'infractions à l'échelle européenne. La présente proposition, qui introduit des modifications ciblées dans quatre directives sur les droits des consommateurs, est un élément clé de ce «New Deal». En résumé, la proposition vise à apporter les améliorations décrites ci-dessous.

- **Des sanctions plus efficaces, proportionnées et dissuasives pour les infractions transfrontalières de grande ampleur.** Le règlement (UE) 2017/2394<sup>8</sup> récemment adopté régit la manière dont les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs conjuguent leurs efforts pour lutter contre les atteintes transfrontalières aux droits des consommateurs. En particulier, il met l'accent sur les infractions de grande ampleur qui portent préjudice aux consommateurs dans plusieurs États membres et sur les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union<sup>9</sup>. Pour ce type d'infraction de grande ampleur, les autorités nationales peuvent devoir imposer des sanctions

---

<sup>7</sup> Pour les résultats, voir COM (2017) 259 final, SWD (2017) 169 final et SWD (2017) 170 final du 23.5.2017, disponibles à l'adresse: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)[http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (en anglais).

<sup>8</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur 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 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1). Ce règlement permettra un contrôle plus efficace, par les autorités publiques, de l'application de la législation à l'échelle transfrontalière et il confèrera aux autorités nationales compétentes une série de compétences uniforme rendant possible une collaboration plus efficace contre les infractions de grande ampleur. Il permettra également à la Commission européenne de lancer et de coordonner des mesures répressives communes afin de lutter contre les infractions qui s'étendent à l'ensemble de l'UE.

<sup>9</sup> Le nouveau règlement CPC définit les «infractions de grande ampleur» comme des pratiques illégales affectant au moins trois États membres de l'UE et les «infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union» comme des pratiques qui portent atteinte à une grande majorité des consommateurs européens, c'est-à-dire dans au moins deux tiers des États membres représentant au moins deux tiers de la population de l'UE.

effectives, proportionnées et dissuasives de manière coordonnée. Cependant, les sanctions disponibles pour les atteintes au droit des consommateurs sont très différentes au sein de l'UE et sont souvent insuffisantes. Selon la proposition, les autorités nationales auront le pouvoir d'imposer une amende d'au moins 4 % du chiffre d'affaires d'un professionnel pour ces infractions de grande ampleur. Plus globalement, les autorités nationales devraient décider du niveau des sanctions en fonction de paramètres communs, en particulier le caractère transfrontalier de l'infraction. Ces règles renforcées en matière de sanctions seront intégrées dans les quatre directives concernées.

- **Droit de recours individuels pour les consommateurs.** La proposition prévoit que les consommateurs auront droit à des recours individuels s'ils sont lésés par des pratiques commerciales déloyales, telles que le marketing agressif. En particulier, les États membres devraient mettre en place des recours contractuels et non contractuels. Au minimum, les recours contractuels devraient inclure le droit de résilier le contrat. Les recours non contractuels devraient, au minimum, inclure le droit à l'indemnisation des dommages. Ces droits seront ajoutés à la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales.
- **Plus de transparence pour les consommateurs sur les places de marché en ligne.** Aujourd'hui, lorsque les consommateurs visitent les places de marché en ligne, ils sont exposés à une variété d'offres de fournisseurs tiers vendant sur la place de marché en ligne (en plus des offres de la place de marché en ligne elle-même). Les consommateurs ne savent pas toujours comment les offres qui leur sont présentées sur une place de marché en ligne ont été classées ni auprès de qui ils achètent (un professionnel ou un autre consommateur). De nombreux consommateurs ont l'impression qu'ils achètent sur la place de marché en ligne et qu'ils concluent donc un contrat avec celle-ci. En réalité, ils achètent peut-être à un fournisseur tiers listé sur la place de marché en ligne qui n'est pas un professionnel. En conséquence, les consommateurs peuvent penser à tort qu'ils traitent avec des professionnels (bénéficiant ainsi des droits des consommateurs). Cette confusion peut engendrer des complications en cas de problème avec un achat en ligne, car il n'est pas toujours facile d'établir la responsabilité des parties prenantes. La proposition introduit des obligations d'informations supplémentaires dans la directive 2011/83/UE, qui imposent aux places de marché en ligne d'informer clairement les consommateurs sur les éléments suivants: a) quels sont les principaux paramètres déterminant le classement des différentes offres, b) le contrat est-il conclu avec un professionnel ou un particulier, c) la législation sur la protection du consommateur s'applique-t-elle et d) quel professionnel (fournisseur tiers ou place de marché en ligne) est responsable pour garantir les droits du consommateur liés au contrat (tels que le droit de rétractation ou la garantie légale)?
- En outre, les consommateurs qui utilisent des applications numériques comme des places de marché en ligne, des outils de comparaison, des boutiques d'applications ou des moteurs de recherche attendent des résultats de recherche «naturels» ou «organiques» fondés sur la pertinence de leurs recherches et sur des paiements par des tiers. Conformément au document d'orientation de 2016 sur la directive 2005/29/CE<sup>10</sup>, les dispositions pertinentes de cette directive devraient être clarifiées afin de préciser

---

<sup>10</sup> Document de travail des services de la Commission «Orientations concernant la mise en œuvre/l'application de la directive 2005/29/ce relative aux pratiques commerciales déloyales», SWD (2016) 163 final du 25.5.2016.

que les plateformes en ligne doivent indiquer les résultats de recherche contenant des «placements payants» (lorsque des tiers paient pour bénéficier d'un meilleur classement) ou des «inclusions payantes» (lorsque des tiers paient pour apparaître dans la liste des résultats de recherche).

- **Extension de la protection des consommateurs en matière de services numériques.** La proposition étend l'application de la directive 2011/83/UE aux services numériques pour lesquels les consommateurs ne versent pas d'argent mais fournissent des données à caractère personnel, telles que: stockage dans le nuage, réseaux sociaux et comptes de messagerie électronique. Compte tenu de la valeur économique croissante des données à caractère personnel, ces services ne peuvent pas être considérés comme simplement «gratuits». Les consommateurs devraient donc avoir le même droit aux informations précontractuelles et d'annulation de contrat dans un délai de rétractation de quatorze jours, indépendamment du fait qu'ils paient pour le service avec de l'argent ou en fournissant des données personnelles.
- **Suppression des charges pour les entreprises.** La proposition modifie la directive 2011/83/UE en accordant aux professionnels davantage de flexibilité dans le choix des moyens de communication les plus appropriés avec les consommateurs. Cela permettra aux professionnels d'utiliser de nouveaux moyens de communication en ligne, tels que des formulaires web ou des discussions en ligne, comme solutions de remplacement aux traditionnels courriers électroniques tant que le consommateur a la possibilité de garder une trace de la communication avec le professionnel. La proposition supprime également deux obligations spécifiques pour les professionnels, concernant le droit de rétractation de 14 jours, qui se sont avérées être des charges disproportionnées. La première est l'obligation pour le professionnel d'accepter le droit de rétractation même lorsqu'un consommateur a utilisé le bien commandé au lieu de l'essayer, de la même manière qu'il aurait pu le faire dans un point de vente physique. La deuxième est l'obligation pour le professionnel de rembourser le consommateur avant même d'avoir reçu les biens renvoyés par ce dernier.
- **Clarification de la liberté pour les États membres d'adopter des règles sur certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement.** Alors que les ventes hors établissement constituent un canal de vente légitime et bien établi, la proposition précise que la directive 2005/29/CE n'empêche pas les États membres d'adopter des règles visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs contre des pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses, dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles restrictions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée.
- **Clarification des règles sur les pratiques commerciales trompeuses concernant les produits à «double niveau de qualité».** La proposition modifie la directive 2005/29/CE en précisant que les activités de marketing qui présentent un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres, alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, et qui amènent ou sont susceptibles d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, constituent une pratique commerciale trompeuse que les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas conformément aux dispositions de la directive.

## 1.2. Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine

La présente proposition est cohérente avec plusieurs autres actions législatives et non législatives dans le domaine de la protection des consommateurs. En particulier, cette proposition est conforme au règlement (UE) 2017/2394 récemment révisé sur la coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), qui vise à stimuler l'application publique transfrontalière des règles de protection des consommateurs. Le renforcement des règles relatives aux sanctions en cas d'infraction au droit des consommateurs de l'UE prévu dans la présente proposition renforcera l'effet dissuasif et l'efficacité des actions coordonnées dans le cadre de la CPC en cas d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Lors des négociations portant sur le règlement CPC révisé, il a été souligné que la mise en place de sanctions *effectives, proportionnées et dissuasives* dans tous les États membres était essentielle au succès du règlement. Cependant, les colégislateurs du règlement CPC ont décidé qu'il était plus approprié d'aborder la nécessité d'un niveau de sanctions renforcé dans le cadre de la révision éventuelle du droit substantiel de l'UE en matière de protection des consommateurs<sup>11</sup>.

Les règles relatives aux recours individuels pour les consommateurs concernés par les infractions à la directive 2005/29/CE compléteront les efforts de l'UE visant à faciliter les demandes de réparation des consommateurs grâce à l'autre proposition du «New Deal pour les consommateurs», à savoir la proposition relative aux recours collectifs dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE. En outre, les consommateurs individuels concernés par des infractions à la directive 2005/29/CE peuvent également invoquer les mesures correctives proposées dans le cadre de la procédure de règlement des petits litiges et de la résolution alternative/en ligne des litiges. En vertu de la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC)<sup>12</sup>, les consommateurs de l'UE ont accès à des mécanismes de résolution des litiges extrajudiciaires de qualité pour les différends contractuels nationaux et transfrontaliers. La Commission a également créé une plateforme de règlement des litiges en ligne (plateforme RLL)<sup>13</sup>. Cette plateforme aide les consommateurs et les professionnels à résoudre leurs différends nationaux et transfrontaliers concernant les achats en ligne de biens et de services.

Cette proposition va de pair avec les efforts visant à assurer une meilleure connaissance du droit européen des consommateurs auprès des consommateurs, des professionnels et des professionnels du droit. Plusieurs activités sont prévues pour atteindre cet objectif, comme indiqué ci-dessous:

- en 2018, la Commission lancera une campagne de sensibilisation aux droits des consommateurs à l'échelle de l'UE qui s'appuiera sur les enseignements tirés de la campagne 2014-2016 sur les droits des consommateurs<sup>14</sup>;

---

<sup>11</sup> Voir le considérant 16 du nouveau règlement CPC, qui dispose: «... *Compte tenu des conclusions du rapport de la Commission sur le bilan de qualité de la législation en matière de consommation et de commercialisation, il pourrait être jugé nécessaire de renforcer le niveau des sanctions en cas d'infractions aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs.*»

<sup>12</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63).

<sup>13</sup> Disponible depuis le 15 février 2016, règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

<sup>14</sup> Voir également: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=30149](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149).

- la Commission mène un projet-pilote sur la formation des petites et moyennes entreprises à l'ère numérique (initiative «*Consumer Law Ready*»<sup>15</sup>);
- la Commission prévoit de déployer un certain nombre d'activités de formation à l'intention des juges et des autres professionnels de la justice dans le cadre de la nouvelle stratégie européenne de formation judiciaire pour 2019-2025<sup>16</sup>;
- afin de permettre à tous les acteurs du marché de mieux comprendre leurs droits et devoirs contractuels, la Commission coordonne une initiative d'autorégulation au sein du groupe de parties prenantes REFIT. L'initiative vise à présenter plus clairement aux consommateurs les informations précontractuelles obligatoires et les conditions générales;
- afin de renforcer la sécurité juridique pour tous les acteurs du marché, la Commission a travaillé sur plusieurs documents d'orientation afin de garantir une meilleure compréhension du droit européen des consommateurs<sup>17</sup>. Elle est sur le point de publier une nouvelle base de données relative au droit des consommateurs sur le portail e-Justice. Cette base de données contiendra les jurisprudences européennes et nationales et permettra également l'accès aux décisions administratives sur la législation de l'UE en matière de consommation.

### 1.3. Cohérence avec les autres politiques de l'UE

Les quatre directives en matière de droit des consommateurs modifiées par la présente proposition s'appliquent à tous les secteurs économiques. En raison de leur portée générale, elles s'appliquent à de nombreux aspects des opérations entre entreprises et consommateurs qui sont également couverts par d'autres législations de l'UE. L'interaction entre les différents ensembles de règles juridiques de l'UE est régie par le principe de *lex specialis*. En vertu de ce principe, les dispositions des directives sur le droit général des consommateurs entrent en jeu uniquement lorsque les aspects pertinents des opérations entre entreprises et consommateurs ne sont pas régis par les dispositions du droit sectoriel de l'UE. Ainsi, ces directives sur le droit général des consommateurs fonctionnent comme un «filet de sécurité», garantissant qu'un niveau élevé de protection des consommateurs peut être maintenu dans tous les secteurs, en complétant et en comblant les lacunes du droit sectoriel de l'Union.

Les modifications proposées concernant un manque de transparence dans les opérations entre entreprises et consommateurs sur les places de marché en ligne et la protection des consommateurs pour les services numériques contribueront à achever le marché unique

<sup>15</sup> Le projet de formation Consumer Law Ready est mis en œuvre grâce au financement accordé par la commission IMCO du Parlement européen. Un consortium composé du BEUC, de l'UEAPME et d'Eurochambres gère ce projet pour le compte de la Commission. Du matériel de formation a été préparé, traduit et adapté pour chaque État membre. La formation des petites et moyennes entreprises a débuté en décembre 2017 et se poursuivra tout au long de 2018. Un site web a été créé à cet effet en novembre 2017: [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

<sup>16</sup> Stratégie en préparation; une feuille de route est disponible à l'adresse [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_en) (en anglais).

<sup>17</sup> Orientations sur la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales, SWD (2016) 163 final du 25.5.2016. Orientations relatives à l'application de la législation alimentaire de l'UE et de la réglementation de l'UE en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires, 26 septembre 2017 [C(2017) 6532 final]. De nouvelles orientations sur la directive 93/13/CEE sur les clauses contractuelles abusives sont prévues pour la fin de l'année 2018 et des orientations actualisées sur la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs en 2019.

numérique (MUN)<sup>18</sup> et assureront la cohérence avec un autre élément important de la stratégie pour le marché unique numérique, à savoir la proposition de directive de la Commission concernant les contrats de fourniture de contenu numérique<sup>19</sup>. Cette proposition définit les droits des consommateurs lorsque le contenu numérique et les services numériques acquis par ces consommateurs ne sont pas conformes au contrat, et couvre également les contrats qui ne comprennent pas de contrepartie pécuniaire de la part des consommateurs. La directive 2011/83/UE s'applique également à la fourniture de contenu numérique; toutefois, elle ne s'applique actuellement qu'aux services, dont les services numériques, fournis moyennant une contrepartie pécuniaire. Selon la proposition sur le contenu numérique, il existe notamment un défaut de conformité lorsque le contenu ou les services ne correspondent pas aux spécifications fournies dans les informations précontractuelles, et les exigences en matière d'information précontractuelle sont définies dans la directive 2011/83/UE. Pour ces raisons, il est nécessaire d'aligner le champ d'application de la directive 2011/83/UE sur celui de la directive actuelle sur le contenu numérique en ce qui concerne les définitions de «contenu numérique» et de «services numériques». Le Conseil «Justice et affaires intérieures» a expressément invité la Commission à assurer la cohérence entre la directive 2011/83/UE et la proposition relative au contenu numérique, en particulier pour les définitions de «contenu numérique» et de «services numériques»<sup>20</sup>.

La modification de la directive 2011/83/UE afin d'inclure les services numériques, qu'un paiement monétaire ait été effectué ou non, est complémentaire au règlement général 2016/679 sur la protection des données. Plus précisément, le droit de résilier le contrat pour les services numériques dans le délai de rétractation de 14 jours supprimera la base contractuelle pour le traitement des données à caractère personnel en vertu du règlement général sur la protection des données. Cela déclenchera à son tour l'application des droits prévus par le règlement général sur la protection des données, par exemple le droit à l'oubli et le droit à la portabilité des données.

En ce qui concerne la modification proposée pour les places de marché en ligne, la communication de 2016 sur les plateformes en ligne indique que la Commission «déterminera aussi, au titre du bilan de qualité de la législation de l'UE en matière de consommation et de commercialisation en 2017, dans quelle mesure il peut être nécessaire d'actualiser la réglementation applicable à la protection des consommateurs en ce qui concerne les plateformes»<sup>21</sup>. En décembre 2016, le Comité économique et social européen a proposé d'adapter les exigences d'information précontractuelle aux besoins des consommateurs qui

---

<sup>18</sup> Pour plus d'informations sur le marché unique numérique, voir: [https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market\\_fr](https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_fr).

<sup>19</sup> Proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique, COM(2015) 0634 final du 9.12.2015. Pour plus d'informations: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules\\_\(en\\_anglais\)](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_(en_anglais)).

<sup>20</sup> Résultats de la 3473<sup>e</sup> session du Conseil «Justice et affaires intérieures», Luxembourg, les 9 et 10 juin 2016, disponibles à l'adresse: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/fr/pdf>. Cela renvoie à la note 9768/16 de la présidence du 2 juin 2016 qui souligne la nécessité d'une cohérence entre la proposition de directive sur le contenu numérique et la directive 2011/83/UE invitant la Commission à évaluer l'application de cette directive à tous les types de contrats pour la fourniture de contenu numérique couverts par la proposition de directive sur le contenu numérique. La note est disponible à l'adresse: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/fr/pdf>.

<sup>21</sup> COM(2016) 288 final du 25 mai 2016, page 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EN>.

achètent sur les plateformes de commerce électronique en général<sup>22</sup>. Le 19 octobre 2017, le Conseil européen a souligné «la nécessité d'une plus grande transparence dans les pratiques et usages des plateformes»<sup>23</sup>.

Cette proposition est complémentaire à l'action de la Commission sur les conditions contractuelles et les pratiques commerciales déloyales observées dans les relations de plateforme à entreprise (initiative «de plateforme à entreprise») annoncée en mai 2017 lors de l'examen à mi-parcours de sa stratégie pour un marché unique numérique<sup>24</sup>. Cette proposition et l'initiative «de plateforme à entreprise» poursuivent des objectifs communs, à savoir une plus grande transparence et une meilleure équité dans les opérations qui ont lieu sur les plateformes en ligne. Cette proposition traite de problèmes spécifiques, déjà recensés par l'évaluation DDC, à savoir que les consommateurs ne savent souvent pas qui est leur contrepartie contractuelle lorsqu'ils font leurs achats sur les places de marché en ligne. Par conséquent, les consommateurs ne savent souvent pas s'ils peuvent exercer leurs droits de consommateurs européens et, dans l'affirmative, à qui s'adresser pour s'assurer que ces droits sont respectés. Autre exemple de la complémentarité entre la présente proposition et l'initiative «de plateforme à entreprise»: toutes deux cherchent à garantir la transparence des principaux paramètres déterminant le classement, respectivement dans les relations «de plateforme à consommateur» et dans les relations «de plateforme à entreprise».

Une meilleure législation européenne en matière de protection des consommateurs devrait également profiter à d'autres domaines d'action de l'UE où les opérations commerciales entre entreprises et consommateurs jouent un rôle important. Le travail de la Commission sur la consommation durable en est un parfait exemple, notamment dans le cadre du plan d'action en faveur de l'économie circulaire<sup>25</sup>, qui contient également des actions visant à lutter contre les allégations environnementales trompeuses et l'obsolescence programmée. Bien que déjà pris en compte dans le cadre de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales, des sanctions plus sévères et des outils de réparation plus solides permettront de lutter plus efficacement contre les atteintes aux droits des consommateurs dans ces domaines.

## **2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ**

### **• Base juridique**

La protection des consommateurs est une compétence partagée entre l'UE et les États membres. Comme le prévoit l'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, l'Union doit contribuer à la protection des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information et à l'éducation afin de préserver leurs intérêts. La présente proposition est fondée sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (qui se réfère à l'achèvement du marché intérieur) et sur l'article 169 du même traité.

### **• Subsidiarité (pour les compétences non exclusives)**

<sup>22</sup> Avis du Comité économique et social sur la communication sur les plateformes en ligne, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-fr.docx>.

<sup>23</sup> Conclusions du Conseil européen sur les migrations, l'Europe numérique, la sécurité et la défense (19 octobre 2017).

<sup>24</sup> Communication COM(2017) 228 final du 10 mai 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock> (en anglais).

<sup>25</sup> Communication de la Commission intitulée «Boucler la boucle - Un plan d'action de l'Union européenne en faveur de l'économie circulaire», COM(2015) 0614 final du 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A52015DC0614>.

La présente proposition modifie les règles de protection des consommateurs de l'UE, dont l'adoption au niveau de l'UE a été jugée nécessaire et conforme au principe de subsidiarité. Un meilleur fonctionnement du marché intérieur ne peut pas être assuré par les seules lois nationales. Les règles de protection des consommateurs de l'UE restent pertinentes à mesure que le marché intérieur s'approfondit et que le nombre d'opérations des consommateurs de l'UE augmente entre les États membres.

D'un point de vue économique, le comportement des professionnels vis-à-vis des consommateurs est susceptible d'avoir un impact important sur le fonctionnement des marchés de consommation. Cela s'explique par le fait que les professionnels ont une très grande influence sur l'information des consommateurs et la prise de décision dans ces marchés. La politique des consommateurs a donc le potentiel d'améliorer les forces du marché, ce qui peut favoriser la concurrence et améliorer l'efficacité.

Au sein de l'UE, le volume et l'intensité du commerce transfrontalier sont assez élevés (en fait, ils sont plus élevés que dans toute autre grande zone commerciale du monde)<sup>26</sup> pour rendre ce commerce transfrontalier vulnérable aux choix politiques incohérents (voire simplement divergents) des États membres. De plus, les professionnels peuvent atteindre les consommateurs par-delà les frontières des États membres. Cela peut créer des problèmes que les autorités de réglementation et les législateurs nationaux ne pourraient pas traiter isolément de manière appropriée.

La présente proposition modifie les règles de protection des consommateurs de l'UE en vigueur. La directive 2005/29/CE garantit une harmonisation totale des règles nationales relatives aux pratiques commerciales déloyales portant atteinte aux intérêts économiques des consommateurs. La directive 2011/83/UE prévoit essentiellement des règles totalement harmonisées en matière d'information précontractuelle et de rétractation dans le cadre des contrats conclus avec les consommateurs. Une nouvelle législation nationale entrant dans le champ d'application de ces directives irait à l'encontre de l'acquis pleinement harmonisé qui existe déjà.

La dimension européenne du problème, nécessitant des mesures d'application appropriées au niveau de l'UE, est particulièrement évidente dans le cas de pratiques illégales affectant les consommateurs dans plusieurs États membres de l'UE en même temps. Ces infractions de grande ampleur aux droits des consommateurs sont désormais juridiquement définies par le nouveau règlement CPC, qui crée un cadre procédural puissant pour la coopération entre les autorités nationales chargées de l'application de la législation. Pour être pleinement effective, l'application dans l'ensemble de l'UE doit également reposer sur un cadre juridique matériel commun et uniforme. L'application des droits des consommateurs et des possibilités de réparation au sein de l'UE ne peut pas être rendue plus effective par des mesures prises exclusivement par les États membres.

En ce qui concerne le commerce en ligne, il ne semble pas possible de répondre de manière suffisante, au niveau national, aux problèmes rencontrés par les consommateurs. En particulier, de nombreuses places de marché en ligne et fournisseurs de services numériques exercent leurs activités dans toute l'Europe et par-delà les frontières.

Le bilan de qualité et l'évaluation DDC ont confirmé que l'acquis de l'UE en ce qui concerne la législation en matière de consommation et de commercialisation a contribué à établir un niveau élevé de protection des consommateurs dans l'UE. Ils ont également contribué au

---

<sup>26</sup> Organisation mondiale du commerce, Statistiques du commerce international 2015: [https://www.wto.org/french/res\\_f/statis\\_f/its2015\\_f/its15\\_toc\\_f.htm](https://www.wto.org/french/res_f/statis_f/its2015_f/its15_toc_f.htm)

meilleur fonctionnement du marché intérieur et à la réduction des coûts pour les entreprises qui vendent des produits et des services par-delà les frontières. Les entreprises qui vendent leurs produits et services dans d'autres pays de l'UE bénéficient de la législation harmonisée qui facilite la vente transfrontalière aux consommateurs dans d'autres pays de l'UE.

La directive 2005/29/CE, en particulier, a remplacé les réglementations divergentes dans l'UE en fournissant un cadre juridique uniforme dans tous les États membres. Son approche transversale et fondée sur des principes fournit un cadre utile et flexible dans toute l'UE, tandis que l'introduction de la liste noire a permis d'éliminer certaines pratiques déloyales sur différents marchés nationaux. De même, la directive 2011/83/UE a contribué de manière significative au fonctionnement du marché intérieur et garanti un niveau commun élevé de protection des consommateurs en supprimant les différences entre les législations nationales relatives aux contrats entre entreprises et consommateurs. Elle a amélioré la sécurité juridique pour les professionnels et les consommateurs, en particulier ceux qui pratiquent le commerce transfrontalier. La confiance des consommateurs a aussi considérablement augmenté ces dernières années sur le marché croissant du commerce électronique transfrontalier<sup>27</sup>.

Le rapport du bilan de qualité indique que la plus grande contribution apportée par le droit des consommateurs de l'UE réside dans les règles harmonisées communes mises en place. Ces règles permettent aux autorités nationales chargées de l'application de la législation de traiter plus efficacement les infractions transfrontalières qui portent préjudice aux consommateurs dans plusieurs États membres. Par exemple, sans autres mesures au niveau de l'UE pour garantir le caractère «effectif, proportionné et dissuasif» des amendes, les systèmes nationaux divergents existants en matière d'amendes ne seraient probablement pas suffisants pour garantir une concurrence équitable aux professionnels intègres et affaibliraient la coopération en matière de contrôle de l'application de la législation prévue par le nouveau règlement CPC. L'établissement d'une concurrence plus équitable en rapprochant les règles nationales en matière d'amendes alignerait davantage le droit des consommateurs de l'UE sur les cadres de sanctions de la législation de l'UE en matière de concurrence et de protection des données. Les synergies entre ces trois domaines, en particulier dans la coordination des activités d'exécution, sont de plus en plus reconnues au niveau de l'UE<sup>28</sup>.

Il est également conforme au principe de subsidiarité de clarifier, dans la directive 2005/29/CE, la liberté des États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs contre les visites non sollicitées à des fins de marketing direct ou les excursions commerciales, lorsque de telles restrictions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée, car elles sont la

---

<sup>27</sup> Selon le tableau de bord des conditions de consommation de 2017, entre 2012 et 2016, la proportion des consommateurs confiants dans l'achat de biens ou de services sur l'internet auprès de détaillants ou de prestataires de services dans un autre pays de l'UE a augmenté de 24 points de pourcentage pour atteindre 58 %.

<sup>28</sup> Le 14 mars 2017, le Parlement européen a adopté une résolution sur «les incidences des mégadonnées pour les droits fondamentaux: respect de la vie privée, protection des données, non-discrimination, sécurité et application de la loi» qui appelait à «une coopération et une cohérence accrues entre les différentes autorités de régulation et de surveillance en matière de concurrence, de protection des consommateurs et de protection des données au niveau national et au niveau de l'Union». Le Contrôleur européen de la protection des données a proposé la création d'un centre d'échange d'informations numérique (Digital Clearinghouse) réunissant les organismes responsables de la concurrence, de la protection des consommateurs et des données, désireux de partager des informations et de discuter de la meilleure façon d'appliquer les règles dans l'intérêt de l'individu. Le «centre d'échange» s'est réuni pour la première fois le 29 mai 2017.

garantie que les États membres seront autorisés à réglementer un domaine où l'impact sur le marché unique est considéré comme très limité.

- **Proportionnalité**

Les mesures contenues dans la proposition sont proportionnées aux objectifs d'amélioration du respect du droit des consommateurs, de modernisation et de réduction de charges.

En matière de sanctions, la proposition harmonise le niveau minimal de sanctions en imposant aux États membres d'infliger des amendes basées sur le chiffre d'affaires d'un professionnel uniquement pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union lorsqu'une telle harmonisation est clairement nécessaire pour assurer la coordination des sanctions requise par le règlement CPC. Pour toutes les autres infractions, la proposition se limite à ne fixer que des critères non exhaustifs qui devront être pris en compte dans l'application de sanctions spécifiques. Pour ces autres infractions, la proposition n'harmonise pas ces sanctions et précise même que ces critères ne s'appliquent pas nécessairement aux infractions mineures.

En ce qui concerne les recours individuels en cas de violation de la directive 2005/29/UE, la proposition donne aux États membres une certaine marge de manœuvre quant aux recours spécifiques à mettre à disposition. La proposition n'exige qu'au minimum le recours contractuel de résiliation du contrat et le recours non contractuel d'indemnisation des dommages. Ce sont les deux solutions les plus courantes aujourd'hui dans le droit civil national des États membres.

La proportionnalité de l'extension proposée de la directive 2011/83/UE aux services numériques fournis sans contrepartie pécuniaire est assurée en alignant son champ d'application sur celui de la future directive sur le contenu numérique et en exemptant les contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel de certaines exigences formelles de la directive 2011/83/UE qui ne sont pertinentes que dans le cas de contrats payants, c'est-à-dire l'obligation d'obtenir le consentement du consommateur pour une prestation immédiate de service qui n'a de conséquences, en termes de contrepartie pécuniaire, que pour les services fournis pendant le délai de rétractation avant l'exercice du droit de rétractation.

Les modifications proposées des règles applicables aux places de marché en ligne sont proportionnées en ce sens qu'elles n'imposent à ces dernières aucune obligation de contrôler ou de vérifier la véracité des informations fournies par les fournisseurs tiers concernant leur statut de professionnel ou de non-professionnel. Les modifications sont donc basées sur une simple auto-déclaration et le marché n'a pour seule obligation que s'assurer que les fournisseurs tiers fournissent ces informations sur le site web et les transmettent ensuite au consommateur. En ce qui concerne la transparence du classement, la place de marché en ligne doit indiquer les principaux paramètres déterminant le classement des offres sans prescrire aucun critère de classement par défaut.

La proposition améliore également la proportionnalité de la législation en réduisant les coûts réglementaires pour les professionnels lorsque cela ne met pas en danger l'objectif de la législation comme dans le cas des deux obligations recensées qui incombent aux professionnels en ce qui concerne le droit de rétractation et les mesures proposées de réduction de la charge pour les exigences d'information. De telles modifications supprimant les charges inutiles devraient être particulièrement bénéfiques pour les petites entreprises.

- **Choix de l'instrument**

Comme cette proposition modifie quatre directives existantes, l'instrument le plus approprié est une directive.

### **3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES PRENANTES ET DES ANALYSES D'IMPACT**

#### **• Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

La présente proposition s'appuie sur les conclusions du bilan de qualité de la législation de l'UE en matière de consommation et de commercialisation et sur l'évaluation DDC, tous deux publiés en mai 2017.

Le bilan de qualité a conclu que la plupart des dispositions de fond des directives pertinentes sont globalement adaptées à l'objectif visé. Bien que de nombreux instruments sectoriels de l'UE comprennent également des dispositions relatives à la protection des consommateurs, le bilan de qualité a conclu que les directives générales analysées et la législation sectorielle de l'UE relative à la protection des consommateurs se complètent mutuellement. Le bilan de qualité a également conclu que les parties prenantes sont largement d'accord sur le fait que la combinaison de règles générales et sectorielles fournit un cadre juridique de l'UE clair et cohérent.

Cependant, le bilan de qualité a conclu que l'efficacité des règles est entravée par: a) le fait que les professionnels et les consommateurs n'en ont pas connaissance, et b) le manque de possibilités en matière d'application de la législation et de réparation pour les consommateurs. En ce qui concerne la présente proposition, le bilan de qualité recommandait des actions futures pour améliorer le respect des règles en renforçant l'application et en facilitant la réparation des consommateurs, notamment en consolidant l'effet dissuasif des sanctions en cas de violation du droit des consommateurs et en introduisant des recours lorsque les consommateurs ont été victimes de pratiques commerciales déloyales enfreignant la directive 2005/29/CE. Le bilan de qualité recommandait également de moderniser le paysage réglementaire et de réduire les charges réglementaires en supprimant les duplications inutiles des obligations d'information entre la directive 2005/29/CE et la directive 2011/83/UE.

L'évaluation DDC a révélé que la directive 2011/83/UE a contribué positivement au fonctionnement du marché intérieur entre entreprises et consommateurs et qu'elle a assuré un niveau commun élevé de protection des consommateurs. Cependant, elle a identifié des lacunes dans les règles, en particulier en raison des évolutions dans l'économie numérique. L'évaluation a mis en évidence un certain nombre de domaines où des modifications législatives pourraient être pertinentes, notamment:

- (a) la transparence des transactions sur les places de marché en ligne;
- (b) l'alignement des règles régissant les contrats de contenu numérique avec les règles relatives aux services numériques «gratuits» (tels que le stockage dans le nuage et les messageries web);
- (c) la simplification de certaines des obligations d'information de la directive 2005/29/CE et de la directive 2011/83/UE qui se chevauchent;
- (d) la réduction des charges pesant sur les professionnels, en particulier les petites et moyennes entreprises, dans le domaine du droit de rétractation des ventes à distance et hors établissement, concernant: 1) le droit du consommateur de renvoyer également des biens qui ont été utilisés au-delà de ce qui était strictement nécessaire et 2) l'obligation de rembourser le consommateur avant même de recevoir les biens renvoyés par ce dernier;

- (e) la modernisation des moyens de communication entre professionnels et consommateurs.

L'évaluation a également recommandé d'autres actions de sensibilisation et des documents d'orientation à titre de suivi.

- **Consultation des parties prenantes**

Lors de l'élaboration de la proposition, la Commission a consulté les parties prenantes par l'intermédiaire:

- du mécanisme de retour d'information sur l'analyse d'impact initiale;
- de la consultation publique en ligne;
- d'une consultation ciblée des petites et moyennes entreprises;
- de consultations ciblées des États membres et d'autres parties prenantes au moyen d'enquêtes et de réunions avec les réseaux des autorités des États membres et des organisations de consommateurs de la direction générale de la justice et des consommateurs;
- d'une consultation des consommateurs et des entreprises intéressés dans le cadre du groupe d'experts des parties prenantes REFIT.

L'objectif des consultations était de recueillir des informations qualitatives et quantitatives auprès des groupes de parties prenantes concernés (consommateurs, associations de consommateurs, entreprises, associations professionnelles, autorités des États membres, praticiens du droit) et du grand public. Il a été difficile d'atteindre certains types d'entreprises, telles que les places de marché en ligne et les fournisseurs de services numériques «gratuits». Les consultations ont été diffusées au moyen de réunions régulières, sur Twitter, sur Facebook, par des messages électroniques aux réseaux de la direction générale de la justice et des consommateurs, et par les discours prononcés par le commissaire et d'autres hauts fonctionnaires de la Commission.

La proposition s'appuie également sur les actions de consultation menées dans le cadre du bilan de qualité et de l'évaluation DDC<sup>29</sup>.

Les mesures incluses dans la proposition bénéficient de différents niveaux de soutien de la part des parties prenantes. La consultation publique a montré que de nombreuses associations de consommateurs et de nombreux pouvoirs publics préconisaient d'exprimer le niveau maximum des amendes en pourcentage du chiffre d'affaires du professionnel. Cependant, seules quelques associations d'entreprises étaient d'accord avec cette idée. En revanche, dans le panel des PME, pas moins de 80 % des répondants considéraient que la manière la plus proportionnée, effective et dissuasive de fixer le montant maximal des amendes était de l'exprimer en pourcentage du chiffre d'affaires du professionnel, éventuellement combiné à un montant absolu, en retenant celui qui est le plus élevé.

Lors de la consultation publique, une large majorité des pouvoirs publics, des associations de consommateurs et des consommateurs interrogés ont déclaré qu'un droit aux recours prévus par la directive 2005/29/UE à l'échelle de l'UE devrait être introduit pour garantir que les professionnels respectent mieux les règles de protection des consommateurs. Cependant, le

---

<sup>29</sup> Pour plus d'informations sur ces actions de consultation réalisées dans le cadre du bilan de qualité et de l'évaluation DDC, voir les annexes du rapport sur le bilan de qualité et les annexes du document de travail des services de la Commission sur la DDC, disponibles à l'adresse suivante: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

soutien à cette idée s'est avéré faible parmi les associations professionnelles (35 %) et les entreprises individuelles (31 %). Parmi les PME consultées, 87 % des répondants se sont montrés favorables à l'introduction d'un droit aux recours prévus par la directive 2005/29/UE à l'échelle de l'UE.

De nombreuses parties prenantes ont soutenu les nouvelles exigences de transparence pour les contrats conclus sur des places de marché en ligne. Les associations de consommateurs, les pouvoirs publics, les particuliers et la plupart des entreprises et des associations professionnelles conviennent que les consommateurs qui achètent sur les places de marché en ligne devraient recevoir des informations sur l'identité et le statut du fournisseur. Ils conviennent également que cela augmenterait la confiance des consommateurs. De nombreuses petites et moyennes entreprises sont également favorables à l'obligation d'informer les consommateurs sur l'identité et le statut juridique du partenaire contractuel. Des associations professionnelles étaient également en faveur d'une transparence accrue. Certaines grandes places de marché en ligne ont indiqué que les nouvelles règles réduiraient les coûts, tandis que d'autres ne savaient pas.

La plupart des parties prenantes soutenaient l'extension de la directive 2011/83/UE aux services numériques pour lesquels aucune contrepartie pécuniaire n'est versée. Les professionnels ont soutenu l'introduction d'obligations d'information pour aider à mieux informer les consommateurs, mais ils se sont montrés divisés sur l'introduction d'un droit de rétractation pour ces services numériques. Les associations professionnelles n'étaient pas favorables à l'introduction d'un droit de rétractation pour les services numériques lorsqu'aucune contrepartie pécuniaire n'est versée.

Les associations professionnelles ont soutenu la suppression des prescriptions en matière d'information de la directive 2005/29/CE qui chevauchent les exigences d'informations précontractuelles de la directive 2011/83/UE. Les associations de consommateurs étaient contre la suppression des obligations d'information dans ces cas. La plupart des pouvoirs publics estimaient qu'il n'était pas important de fournir aux consommateurs des informations sur le traitement des plaintes au stade de la publicité.

Les parties prenantes soutenaient largement le remplacement de l'obligation actuelle pour les professionnels de fournir une adresse de courrier électronique par une référence technologiquement neutre aux moyens de communication en ligne. Les parties prenantes soutenaient également largement la suppression de la mention d'un numéro de télécopieur dans la directive 2011/83/UE.

Dans le cadre de la consultation publique, 35 % des entreprises en ligne ont signalé avoir rencontré des problèmes importants en raison des obligations spécifiques susmentionnées pour les professionnels liées au droit de rétractation. La plupart des associations professionnelles ont confirmé que les professionnels faisaient face à des charges disproportionnées/inutiles résultant de ces obligations. Dans le panel des PME, près de la moitié des travailleurs indépendants, des micro-entreprises ou des petites entreprises vendant aux consommateurs en ligne, ont fait état de charges disproportionnées. Cependant, la plupart des associations de consommateurs, des pouvoirs publics et des particuliers ne soutenaient pas la suppression de ces obligations pesant sur les professionnels.

- **Analyse d'impact**

La présente proposition est basée sur une analyse d'impact (AI)<sup>30</sup>. Le comité d'examen de la réglementation a d'abord émis un avis négatif assorti de commentaires détaillés le

---

<sup>30</sup> SWD(2018) 96.

12 janvier 2018. Après une révision importante du projet initial, ce même comité a émis un avis positif assorti d'autres commentaires le 9 février 2018<sup>31</sup>. L'annexe I de l'AI explique comment les commentaires du comité d'examen de la réglementation ont été traités.

L'analyse d'impact traite séparément, d'une part, des options pour améliorer le respect de la législation en matière de protection des consommateurs et, d'autre part, des options en ce qui concerne la modernisation et la réduction des charges.

Pour améliorer le respect de la législation, trois options ont été examinées en plus du scénario de base:

- (2) une option consistant uniquement à renforcer le caractère dissuasif et la proportionnalité de l'application par la sphère publique grâce à des règles plus strictes en matière de sanctions et à une procédure de cessation plus efficace;
- (3) une option consistant à ajouter aux mesures du point 1) le droit du consommateur à des recours individuels;
- (4) une option consistant à ajouter aux mesures prévues aux points 1) et 2) des mesures en matière de réparation à titre collectif du consommateur.

L'option privilégiée était l'option 3 qui combinait toutes les mesures. La présente proposition aborde certaines parties de l'option privilégiée concernant des règles plus strictes en matière de sanctions et de droits des consommateurs à des recours individuels en cas de violation de la directive 2005/29/CE. Les éléments relatifs aux actions en cessation et aux réparations à titre collectif sont traités dans la proposition parallèle relative aux recours collectifs dans le domaine de la protection des intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

En ce qui concerne les sanctions, la proposition rendra l'application des sanctions plus cohérente dans l'ensemble de l'Union. Pour ce faire, elle établira une liste de critères communs et non exhaustifs pour évaluer la gravité des infractions (à l'exception des infractions mineures). Les autorités chargées de l'application de la législation seraient tenues de prendre en compte ces critères au moment de décider d'imposer des sanctions et de définir leur niveau. Si la sanction à infliger est une amende, les autorités seraient tenues de prendre en compte, lors de la fixation du montant de l'amende, le chiffre d'affaires du professionnel en infraction, ses bénéfices nets et toute amende qui lui aurait été infligée pour des infractions identiques ou similaires dans d'autres États membres. En cas d'«infractions de grande ampleur» et d'«infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union», telles que définies dans le nouveau règlement CPC, des amendes devraient être introduites en tant qu'éléments obligatoires des sanctions, et les États membres devraient fixer l'amende maximale pour ces infractions à un niveau représentant au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel.

En ce qui concerne les recours individuels, la proposition exige des États membres qu'ils veillent à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales aient accès au moins au recours contractuel de la résiliation du contrat et au recours non contractuel de l'indemnisation. En particulier, le scandale du «Dieselgate» (impliquant des constructeurs automobiles ayant installé dans leurs voitures des systèmes pour tricher aux tests antipollution) a montré que les recours non contractuels, tels que le droit extracontractuel à réparation du préjudice, peuvent parfois être plus importants pour les consommateurs que les recours contractuels. Dans l'affaire du Dieselgate, de nombreux consommateurs n'ont pas été

---

<sup>31</sup> SEC(2018) 185.

en mesure d'introduire des recours, même dans les États membres qui prévoient déjà des recours pour les victimes de pratiques commerciales déloyales, puisque les recours disponibles sont uniquement contractuels. Les recours ne peuvent donc être dirigés que vers les contreparties contractuelles des consommateurs, qui sont généralement les concessionnaires et non les constructeurs automobiles.

En ce qui concerne les coûts de ces mesures, il est probable qu'il existe des coûts initiaux de familiarisation pour les professionnels. Cependant, dans le cadre de la consultation du panel des PME, la plupart des répondants ont indiqué que le renforcement des sanctions n'aurait aucune incidence sur leurs coûts. Pour les recours individuels, les coûts ponctuels estimés médians, tels que les coûts des conseils juridiques, indiqués dans le cadre de la consultation du panel de PME, s'élevaient à 638 EUR. Les coûts de fonctionnement annuels médians ont été estimés à 655 EUR. Dans le cadre de la consultation publique, la majorité des pouvoirs publics ont indiqué que les coûts de l'application administrative et judiciaire de la législation augmenteraient si les règles sur les sanctions étaient renforcées. Il existerait également des coûts initiaux de familiarisation pour les autorités nationales et les juridictions en cas d'introduction de droits à des recours individuels. Aucun pouvoir public n'a fourni d'estimation quant à une hausse ou une baisse des coûts d'application de la législation. Les coûts pour les pouvoirs publics chargés de l'application de la législation et pour les juridictions englobent l'augmentation possible du nombre de procédures d'application de la législation et de procédures judiciaires. Cependant, ces coûts risquent d'être compensés par la réduction globale attendue des violations du droit des consommateurs de l'UE, grâce à l'effet dissuasif accru des sanctions plus sévères et des recours plus fermes.

La proposition permettrait également aux professionnels exerçant des activités transfrontalières de faire des économies grâce à une harmonisation accrue des règles. En particulier, les professionnels auraient une vision plus claire des conséquences possibles en cas de non-respect de la législation. Cela entraînerait des coûts d'évaluation des risques plus faibles et plus précis.

Pour la modernisation et la réduction des charges, l'AI a évalué les options pour a) la transparence des places de marché en ligne, b) la protection des consommateurs pour les services numériques fournis sans contrepartie pécuniaire et c) les mesures de réduction des charges abordées dans la section suivante «Réglementation affûtée et simplification».

En ce qui concerne la transparence des places de marché en ligne, l'AI a examiné les options consistant à promouvoir l'autorégulation, la corégulation et les modifications législatives de la directive 2011/83/UE imposant des obligations d'information supplémentaires sur les places de marché en ligne. Très peu de répondants aux consultations ciblées et publiques ont fourni des estimations de coûts quantitatives. Certaines grandes places de marché en ligne ont indiqué que de nouvelles règles entièrement harmonisées en matière de transparence entraîneraient certaines réductions de coûts, tandis que d'autres ne savaient pas si ces règles entraîneraient des réductions de coûts. Sur les quatre places de marché en ligne qui ont répondu à une question sur les coûts, deux ont indiqué que les coûts pour se conformer aux nouvelles obligations d'information (coûts ponctuels et de fonctionnement) seraient raisonnables, la troisième les estimait déraisonnables et la dernière ne savait pas.

L'extension de la DDC aux services numériques «gratuits» représente une clarification législative qui entraînerait des coûts modérés pour les entreprises en raison des ajustements apportés à leur site web/interface en ligne. Les petites et moyennes entreprises ont estimé que les coûts annuels médians qui découleraient de l'extension de la directive 2011/83/UE aux services numériques fournis sans contrepartie pécuniaire étaient de 33 EUR pour les exigences d'information précontractuelle et de 50 EUR pour le droit de rétractation.

La modification de la directive 2005/29/CE, disposant que les États membres peuvent adopter des règles visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs contre des pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses, dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles restrictions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée, est nécessaire pour clarifier la relation entre la directive et les règles nationales relatives à ces activités commerciales.

Certains États membres ont introduit des interdictions ou des restrictions sur certains types de ventes hors établissement, tels que la vente à domicile non sollicitée, mais également pour des raisons de protection de la vie privée et d'ordre public. Bien qu'elles soient contraires à la nature pleinement harmonisée de la directive 2005/29/CE, de telles restrictions n'ont pas ou n'ont que très peu d'implications transfrontalières (en raison de la nature même de la vente hors établissement). De telles restrictions n'auraient donc pas d'impact significatif sur le marché unique. Le changement proposé reconnaîtrait le statu quo qui existe dans certains États membres qui ont adopté certaines restrictions sur la vente à domicile et/ou les excursions commerciales. Toute autre incidence dépendrait de l'utilisation par d'autres États membres de cette possibilité. Par conséquent, il a été estimé que la clarification de la possibilité pour les États membres d'introduire de telles restrictions pour des motifs d'ordre public et de protection de la vie privée des consommateurs n'avait pas d'impact immédiat sur le marché unique et qu'elle était conforme au principe de subsidiarité.

La modification de la directive 2005/29/CE relative au «double niveau de qualité» des produits est nécessaire afin de fournir une plus grande clarté juridique aux autorités des États membres chargées de l'application de la directive. La Commission a abordé cette question dans les orientations du 25 mai 2016 concernant l'application de la directive 2005/29/CE<sup>32</sup> et plus récemment dans la communication de la Commission du 26.9.2017 «relative à l'application de la législation alimentaire de l'UE et de la réglementation de l'UE en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires»<sup>33</sup>. Cependant, l'expérience en matière d'application de la législation montre qu'il serait très utile pour les autorités nationales de disposer d'un ensemble explicite de dispositions. Celles-ci sont nécessaires pour permettre de lutter plus efficacement contre les pratiques commerciales consistant en des activités de marketing qui présentent un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres, alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, et qui amènent ou sont susceptibles d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

- **Réglementation affûtée et simplification**

Étant donné que la présente proposition s'inscrit dans le cadre du programme REFIT, la détermination des charges réglementaires était un volet important des évaluations sous-jacentes. Celles-ci ont montré que la législation européenne générale en matière de protection des consommateurs n'est pas particulièrement contraignante, tant en termes absolus que par rapport à d'autres domaines de réglementation de l'UE<sup>34</sup>. Par conséquent, compte tenu des grands avantages que présente la législation de l'UE en matière de protection des

---

<sup>32</sup> SWD (2016) 163 final.

<sup>33</sup> C(2017)6532.

<sup>34</sup> Pour plus d'informations, voir le chapitre 6.2.4. du rapport du bilan de qualité.

consommateurs et de facilitation du marché unique, ces évaluations n'ont constaté que la réduction de la charge n'avait qu'une portée limitée.

Du fait que la présente proposition modifie la législation qui s'applique à tous les professionnels, y compris les micro-entreprises, il n'y a pas de raisons sérieuses d'exempter ces dernières de l'application de cette proposition. Il est probable que les micro-entreprises bénéficieront particulièrement des mesures proposées de réduction de la charge liées au droit de rétractation, notamment parce que ces entreprises sont actuellement susceptibles d'avoir moins de marge de manœuvre pour absorber les pertes en raison des obligations en vigueur. Les micro-entreprises risquent d'être moins touchées par le renforcement proposé des règles sur les sanctions relatives aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union, car ces infractions sont généralement commises par des entreprises plus grandes, qui font ensuite l'objet de mesures d'exécution coordonnées au titre de la CPC.

La première modification concernant le droit de rétractation met fin à l'obligation pour un professionnel d'accepter le retour de marchandises même lorsque les consommateurs ont utilisé les produits renvoyés plus que ce qui est autorisé. Les petites et moyennes entreprises ont déclaré des pertes annuelles moyennes de 2 223 EUR (valeur médiane: 100 EUR) dues à l'obligation actuelle d'accepter de telles «marchandises indûment testées». Le point de vue des associations professionnelles et des entreprises suggère également que les professionnels, et en particulier les petites et moyennes entreprises, bénéficieront d'une réduction de cette charge. En ce qui concerne l'obligation pour les professionnels de rembourser les consommateurs avant même d'avoir la possibilité d'inspecter les marchandises retournées, les pertes annuelles moyennes estimées dues aux règles actuelles déclarées dans la consultation du panel de PME étaient de 1 212 EUR (valeur médiane: 0 EUR). Les opinions des associations professionnelles et des entreprises suggèrent également que les professionnels, et les petites et moyennes entreprises en particulier, bénéficieront d'une réduction de cette charge.

Des données quantitatives très limitées étaient disponibles sur la suppression de l'obligation pour le professionnel de fournir des informations sur le traitement des plaintes au stade de la publicité. Cependant, les opinions exprimées par les associations professionnelles indiquent que cela permettrait aux entreprises de réaliser des économies modestes à importantes. En ce qui concerne la suppression de l'obligation pour les professionnels d'afficher leur numéro de télécopieur et de permettre des moyens de communication plus modernes (tels qu'un formulaire en ligne) comme solutions de remplacement à la messagerie électronique, le fait que de nombreux professionnels proposent déjà ces moyens de communication plus modernes aux consommateurs (en parallèle à une adresse électronique) semble indiquer qu'ils sont plus efficaces que le courrier électronique. La suppression de l'obligation d'afficher le numéro de télécopieur ne peut avoir d'incidence sur les coûts, car cette information n'est obligatoire que pour les quelques professionnels qui utilisent le télécopieur dans leurs communications avec les consommateurs.

Toutes les modifications de la proposition sont rédigées d'une manière neutre sur le plan technologique pour garantir qu'elles ne seront pas rapidement dépassées par les évolutions technologiques. Ainsi, la définition existante des «places de marché en ligne» dans d'autres législations de l'UE est en cours de mise à jour pour supprimer les références spécifiques à une technologie concrète, comme les «sites web», et ainsi garantir sa pérennité. L'extension de la directive 2011/83/UE aux services numériques fournis sans contrepartie pécuniaire réglerait la situation actuelle des opérations numériques pour les consommateurs au moyen de règles neutres et pérennes. Cela compléterait les règles de protection des données de l'UE. La modification des dispositions de la directive 2011/83/UE sur les moyens de communication

sera technologiquement neutre et donc pérenne. En effet, elle fera référence à d'autres moyens de communication en ligne qui permettent au consommateur de conserver le contenu de la communication, plutôt qu'à une technologie spécifique.

- **Droits fondamentaux**

La proposition est conforme à l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux selon lequel l'UE doit assurer un niveau élevé de protection des consommateurs. Les mesures visant à: a) améliorer le respect de la législation sur la protection des consommateurs et b) moderniser les règles de protection des consommateurs pour les places de marché en ligne et les services numériques augmentent le niveau de protection des consommateurs. L'amélioration des possibilités de réparation à titre individuel contre les pratiques commerciales déloyales contribuerait également à garantir le droit à un recours effectif consacré par l'article 47 de la Charte. Enfin, la proposition respecte le droit à la protection des données à caractère personnel des personnes visées à l'article 8 de la Charte et le droit des États membres de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement afin de garantir le respect de la vie privée des consommateurs conformément à l'article 7 de la Charte.

Les mesures de réduction de la charge pour a) le droit de rétractation, b) la simplification des obligations d'information et c) la modernisation des moyens de communication contribueront à la mise en œuvre de l'article 16 de la Charte, qui garantit la liberté d'entreprise conformément à la législation de l'UE et aux lois et pratiques nationales. Dans le même temps, la simplification des obligations d'information et la modernisation des moyens de communication n'entraîneront aucune réduction substantielle de la protection des consommateurs. En outre, les mesures sur le droit de rétractation représentent des droits et obligations plus équilibrés pour les professionnels et les consommateurs, puisqu'elles supprimeront les charges injustifiées tout en ne touchant qu'une minorité de consommateurs.

#### **4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE**

La proposition de règlement n'a aucune incidence sur le budget de l'UE.

#### **5. AUTRES ÉLÉMENTS**

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

La Commission évaluera l'efficacité, l'efficience, la pertinence, la cohérence et la valeur ajoutée européenne de cette intervention en fonction des indicateurs recensés dans l'analyse d'impact. Ces indicateurs peuvent servir de base à l'évaluation qui devrait être présentée au plus tôt cinq ans après l'entrée en application des mesures, afin de garantir la disponibilité d'une quantité suffisante de données après leur mise en œuvre complète dans tous les États membres.

Des statistiques complètes sur le commerce en ligne dans l'UE et plus précisément sur le commerce de détail en ligne sont disponibles dans la base de données d'Eurostat. Elles pourraient être utilisées comme sources primaires de données pour l'évaluation. Ces données seront complétées par des enquêtes représentatives auprès de consommateurs et de détaillants dans l'UE, réalisées régulièrement pour les tableaux de bord des marchés de consommation qui sont publiés deux fois par an. Ces enquêtes explorent les expériences et les perceptions, deux facteurs importants influençant le comportement des consommateurs et des entreprises dans le marché unique. Le suivi comprendra également une consultation publique et des enquêtes ciblées auprès de certains groupes de parties prenantes (consommateurs, entités qualifiées, places de marché en ligne, professionnels fournissant des services numériques sans

contrepartie pécuniaire). En ce qui concerne spécifiquement le point de vue des entreprises, il sera couvert par l'enquête menée régulièrement auprès des détaillants pour l'élaboration du tableau de bord des marchés de consommation ainsi que par des enquêtes ciblées auprès des places de marché en ligne et des fournisseurs de services numériques «gratuits».

Cette collecte de données alimentera également les rapports de la Commission sur la transposition et la mise en œuvre des mesures. En outre, la Commission restera en contact étroit avec les États membres et avec toutes les parties prenantes concernées pour surveiller les effets de l'acte législatif potentiel. Afin de limiter la charge administrative supplémentaire pesant sur les États membres et le secteur privé engendrée par la collecte d'informations utilisées pour le suivi, les indicateurs de suivi proposés s'appuient autant que possible sur les sources de données existantes.

La collecte de données visera à déterminer plus précisément dans quelle mesure les changements dans les indicateurs pourraient être attribués à la proposition. Par exemple, accorder aux consommateurs les mêmes droits dans toute l'UE devrait les rendre plus confiants pour faire valoir leurs droits dans les opérations transfrontalières et contribuer ainsi à réduire le préjudice qui leur est causé, mais la part de consommateurs bénéficiant de recours effectifs sera également influencée par d'autres facteurs. Ces facteurs pertinents sont décrits ci-dessus dans les descriptions des problèmes. Les enquêtes réalisées pour les tableaux de bord des marchés de consommation comportent des séries chronologiques pour la plupart des indicateurs, permettant en principe (grâce à l'analyse statistique) de distinguer l'impact d'une initiative politique particulière des tendances plus larges.

- **Documents explicatifs (pour les directives)**

Comme la proposition introduit des modifications spécifiques à quatre directives existantes, les États membres devraient fournir à la Commission le texte des modifications spécifiques des dispositions nationales ou, en l'absence de telles modifications, expliquer quelle disposition du droit national spécifique met déjà en œuvre les modifications prévues par la proposition.

- **Explication détaillée des différentes dispositions de la proposition**

Article premier – Modifications de la directive 2005/29/CE

L'article 1<sup>er</sup> de la proposition modifie la directive 2005/29/CE sur deux points principaux: il introduit le droit à des recours individuels pour les consommateurs et renforce les règles sur les sanctions. La proposition clarifie également l'application des règles existantes de la directive en ce qui concerne la publicité cachée et la publicité trompeuse concernant les produits à «double niveau de qualité». Enfin, la proposition traite de la question des règles nationales concernant des formes spécifiques de ventes hors établissement.

En ce qui concerne les **recours individuels offerts aux consommateurs**, un nouvel article 11 *bis* est inséré dans la directive 2005/29/CE pour exiger des États membres qu'ils veillent à ce que certains types de recours contractuels et non contractuels pour violation de la directive 2005/29/CE soient disponibles dans le droit national. L'introduction de droits à des recours individuels dans cette directive permettrait aux victimes de pratiques commerciales déloyales de prendre des mesures contre les professionnels pour résoudre les problèmes créés par ces derniers.

Concernant les **sanctions**, une liste de critères communs non exhaustifs permettant d'évaluer la gravité des infractions (à l'exception des infractions mineures) est introduite à l'article 13 de la directive. Les autorités chargées de l'application de la législation seraient tenues de prendre en compte ces critères pour décider des sanctions à prendre et de leur niveau. Si la

sanction à imposer est une amende, les autorités seraient tenues de tenir compte, lors de la fixation du montant de l'amende, du chiffre d'affaires et des bénéfices nets du professionnel en infraction, ainsi que des amendes qui lui auraient été infligées pour la même infraction dans d'autres États membres. En outre, pour les «infractions de grande ampleur» et les «infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union», telles que définies dans le règlement CPC révisé (UE) 2017/2395, les États membres seront tenus de prévoir dans leur législation nationale des amendes maximales qui s'élèveraient au moins à 4 % du chiffre d'affaires du professionnel en infraction dans l'État membre ou les États membres concernés. Cela signifie que lorsque les autorités nationales compétentes coopérant dans le cadre d'une action coordonnée de la CPC désignent une autorité compétente pour infliger une amende unique, l'amende maximale possible dans ce cas devrait être au moins de 4 % du chiffre d'affaires combiné du professionnel dans tous les États membres concernés.

En ce qui concerne la **publicité cachée**, les consommateurs qui utilisent des applications numériques comme des places de marché en ligne, des outils de comparaison, des boutiques d'applications ou des moteurs de recherche attendent des résultats de recherche «naturels» ou «organiques» fondés sur la pertinence de leurs recherches et sur des paiements par des tiers. Cependant, comme le soulignent également les orientations de 2016 sur la directive 2005/29/CE, les résultats de recherche contiennent souvent des «placements payants» (lorsque des tiers paient pour bénéficier d'un meilleur classement) ou des «inclusions payantes» lorsque des tiers paient pour apparaître dans la liste des résultats de recherche. Les placements payants et les inclusions payantes ne sont souvent pas indiqués du tout, ou ils ne sont indiqués que d'une manière ambiguë et pas clairement visible pour les consommateurs. Les dispositions pertinentes de la directive 2005/29/CE sur l'interdiction de la publicité cachée devraient donc être clarifiées afin de préciser qu'elles s'appliquent non seulement au contenu éditorial des médias mais aussi aux résultats de recherche en réponse aux requêtes en ligne du consommateur.

En ce qui concerne les **formes spécifiques de ventes hors établissement**, une modification de l'article 3 de la directive autorise les États membres à adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses, dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur (en d'autres termes, des visites qui ne sont pas faites à la demande du consommateur, par exemple en fixant un rendez-vous avec le professionnel) et en ce qui concerne les excursions commerciales organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles restrictions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée. Pour garantir la transparence totale de ces mesures, les États membres devront les notifier à la Commission, qui rendra ces notifications publiques.

En ce qui concerne les «**produits à double niveau de qualité**», une modification de l'article 6, paragraphe 2, de la directive dispose expressément que les activités de marketing qui présentent un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres, alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, et qui amènent ou sont susceptibles d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, constituent une pratique commerciale trompeuse que les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas conformément aux dispositions de la directive.

Article 2 – Modifications de la directive sur les droits des consommateurs 2011/83/UE

L'article 2 de la présente proposition modifie un certain nombre de points de la directive 2011/83/UE.

Les modifications apportées à l'article 2 de la directive 2011/83/UE fournissent des définitions supplémentaires du contenu numérique et du service numérique, ainsi que des contrats respectifs pour la fourniture de ces produits, qui sont alignées sur les définitions de la [directive sur le contenu numérique]. Ces définitions introduisent également dans le champ d'application de la directive 2011/83/UE les contrats de fourniture de services numériques en vertu desquels le consommateur ne paie pas de contrepartie pécuniaire mais fournit des données à caractère personnel. Conformément à la [proposition de directive sur le contenu numérique], les définitions de «contrat de fourniture de contenu numérique» et de «contrat de service numérique» précisent qu'en l'absence de contrepartie pécuniaire, les droits et obligations de la directive 2011/83/UE ne s'appliquent pas lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont traitées exclusivement par le professionnel afin de fournir le contenu ou le service numérique ou de lui permettre de respecter les exigences légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Les modifications de l'article 2 introduisent également une définition de «place de marché en ligne», qui est soumise à des exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information précontractuelle en vertu d'un nouvel article 6 *bis*.

L'article 5 de la directive 2011/83/UE sur les obligations d'information précontractuelle concernant les contrats autres que les contrats hors établissement et à distance est modifié pour des raisons de cohérence afin de couvrir les services numériques nouvellement définis et la notion déjà existante de contenu numérique, en ce qui concerne les obligations d'information précontractuelle sur l'interopérabilité et la fonctionnalité.

L'article 6 de la directive 2011/83/UE sur les obligations d'information précontractuelle concernant les contrats hors établissement et à distance est modifié pour des raisons de cohérence afin de couvrir les services numériques nouvellement définis et la notion déjà existante de contenu numérique, en ce qui concerne les obligations d'information précontractuelle sur l'interopérabilité et la fonctionnalité. En outre, l'article 6 est modifié par la suppression du télécopieur de la liste des moyens de communication possibles et par l'autorisation donnée aux professionnels d'utiliser d'autres moyens de communication en ligne comme solutions de remplacement au courrier électronique traditionnel.

Un nouvel article 6 *bis* est inséré dans la directive 2011/83/UE, prévoyant des exigences supplémentaires spécifiques en matière d'information précontractuelle pour les contrats conclus sur les places de marché en ligne. Il convient: 1) de décrire les principaux paramètres déterminant le classement des différentes offres, 2) d'indiquer si le tiers proposant le produit est un professionnel ou non, 3) d'indiquer si les droits des consommateurs découlant du droit de l'UE en la matière s'appliquent au contrat et 4) lorsque le contrat est conclu avec un professionnel, d'indiquer quel est le professionnel chargé de garantir l'application des droits des consommateurs dans le cadre du contrat.

L'article 7 de la directive 2011/83/UE, fixant des conditions formelles spécifiques concernant les contrats hors établissement, est modifié afin de préciser que l'obligation prévue au paragraphe 3 incombant aux professionnels d'obtenir le consentement exprès du consommateur pour l'exécution immédiate des services ne s'applique qu'aux services fournis moyennant une contrepartie pécuniaire. Cette modification est nécessaire compte tenu de l'extension du champ d'application de la directive aux services numériques fournis moyennant une contrepartie non pécuniaire puisque l'obligation de consentement exprès n'est pertinente que dans le calcul de la compensation pécuniaire que le consommateur doit fournir

au professionnel pour l'utilisation des services pendant le délai de rétractation si le consommateur décide d'exercer le droit de rétractation.

L'article 8 de la directive 2011/83/UE fixant des conditions formelles spécifiques pour les contrats à distance est modifié sur plusieurs points. Premièrement, au paragraphe 4, il est prévu d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des obligations d'informations fournies par un moyen de communication à distance utilisé pour la conclusion du contrat qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, y compris les appels téléphoniques. Cette mesure est nécessaire puisque le modèle de formulaire de rétractation écrit ne peut pas être fourni au consommateur par un simple appel téléphonique et qu'il est impossible de le fournir de manière conviviale avec les autres moyens de communication prévus à l'article 8, paragraphe 4. Dans ces cas, il suffit de mettre le modèle de formulaire de rétractation à la disposition du consommateur par d'autres moyens, comme sur le site web du professionnel, et de l'inclure dans la confirmation du contrat sur un support durable.

Le paragraphe 8 est modifié de la même manière que l'article 7, paragraphe 3, décrit ci-dessus.

L'article 13 de la directive 2011/83/UE traitant des obligations du professionnel en cas de rétractation est modifié afin de supprimer l'obligation qui incombe au professionnel de rembourser le consommateur avant même que le professionnel n'ait reçu les biens retournés. Par conséquent, le professionnel aura toujours le droit de différer le remboursement jusqu'à ce que les marchandises retournées soient arrivées et qu'il ait eu la possibilité de les inspecter. Des références sont ajoutées au règlement général sur la protection des données et à la [directive sur le contenu numérique] en ce qui concerne les obligations du professionnel quant à l'utilisation des données du consommateur après la résiliation du contrat.

L'article 14 de la directive 2011/83/UE traitant des obligations du consommateur en cas de rétractation est modifié en supprimant le droit des consommateurs de renvoyer la marchandise alors que celle-ci a été utilisée plus que nécessaire pour la tester, avec obligation de payer pour la perte de valeur. Une disposition similaire à la règle correspondante de la directive sur le contenu numérique est ajoutée en ce qui concerne les obligations du consommateur de s'abstenir d'utiliser le contenu numérique ou les services numériques après la résiliation du contrat. Enfin, le paragraphe 4, point b), prévoyant une sanction contractuelle en cas de non-respect par le professionnel des obligations d'informations relatives au contenu numérique, est modifié pour des raisons de cohérence en supprimant de la liste des autres raisons donnant lieu à cette sanction l'absence de confirmation selon laquelle le consommateur a expressément consenti et reconnu la perte du droit de rétractation conformément à l'exception prévue à l'article 16, point m). Puisque l'article 14 traite des conséquences du droit de rétractation, cette condition n'est pas jugée pertinente puisque le consentement et la reconnaissance expresse entraînent une perte effective du droit de rétractation en vertu de l'article 16, point m).

L'article 16 traitant des exceptions au droit de rétractation est modifié sur plusieurs points. Premièrement, le point a) est modifié pour assurer la cohérence avec l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 7, en ce qui concerne les obligations du professionnel lorsque le consommateur souhaite une prestation immédiate des services. Deuxièmement, le point m), prévoyant une exemption du droit de rétractation en ce qui concerne le contenu numérique fourni sur un support matériel si le consommateur a donné son consentement préalable à l'exécution avant l'expiration du délai de rétractation et s'il reconnaît qu'il perd ainsi le droit de rétractation, est modifié pour appliquer ces deux conditions uniquement au contenu fourni moyennant une contrepartie pécuniaire. Ces modifications assurent la cohérence avec

l'article 14, paragraphe 4, point b), qui prévoit une sanction contractuelle lorsque ces exigences ne sont pas remplies par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour le contenu numérique consommé. L'obligation d'obtenir le consentement exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour le contenu numérique fourni moyennant une contrepartie pécuniaire. Enfin, un nouveau point n) est ajouté pour exempter du droit de rétractation les biens que le consommateur a utilisés plus que nécessaire pour les tester.

L'article 24 de la directive 2011/83/UE relative aux sanctions est modifié de la même manière que l'article 13 relatif aux sanctions dans la directive 2005/29/CE, décrit ci-dessus.

### **Article 3 – Modifications de la directive 93/13/CE concernant les clauses abusives dans les contrats**

Un nouvel article sur les sanctions est intégré à la directive 93/13/CEE de la même manière que l'article 13 sur les sanctions dans la directive 2005/29/CE, décrit ci-dessus.

Article 4 – Modifications de la directive 98/6/CE sur l'indication des prix

L'article 8 sur les sanctions dans la directive 98/6/CE est modifié de la même manière que l'article 13 sur les sanctions dans la directive 2005/29/CE, décrit ci-dessus.

Proposition de

**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,  
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,  
vu la proposition de la Commission européenne,  
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,  
vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>35</sup>,  
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,  
considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoit que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du TFUE. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs soit assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) La législation relative à la protection des consommateurs devrait être appliquée de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des directives relatives au droit des consommateurs et du marketing, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme REFIT, a conclu que l'efficacité de la législation de l'Union sur les droits des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs, une application insuffisante des règles et des possibilités de réparation limitées pour les consommateurs.
- (3) L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour sensibiliser davantage les consommateurs, les professionnels et les spécialistes du droit des consommateurs et pour améliorer l'application des droits des consommateurs et les réparations dont ils peuvent bénéficier. Cependant, il subsiste des lacunes, notamment l'absence, dans les législations nationales, de sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions, l'insuffisance des recours individuels mis à la

---

<sup>35</sup> JO C [...], [...], p. [...].

disposition des consommateurs lésés par des infractions à la législation nationale transposant la directive 2005/29/CE<sup>36</sup> et les manquements de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE<sup>37</sup>. La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.

- (4) Les directives 98/6/CE<sup>38</sup>, 2005/29/CE et 2011/83/UE<sup>39</sup> incluent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394<sup>40</sup> sur la coopération en matière de protection des consommateurs impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'adopter des sanctions, de manière efficace, efficiente et coordonnée, pour faire cesser ou interdire des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (5) Les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels contrevenants ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Pour des raisons de cohérence entre les différentes directives sur la protection des consommateurs, il convient d'aborder les sanctions de manière horizontale en révisant les règles existantes des directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE relatives aux sanctions et en introduisant de nouvelles règles en la matière dans la directive 93/13/CEE<sup>41</sup>.
- (6) Pour faciliter une application plus cohérente des sanctions, en particulier dans le cas d'infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union visées par le règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs devraient être introduits pour l'application des amendes. Ces critères devraient inclure le caractère transfrontière de l'infraction, à savoir si l'infraction a également porté préjudice aux consommateurs dans d'autres États membres. Toute réparation offerte par le professionnel aux consommateurs pour le préjudice causé doit également être prise en compte. L'existence d'infractions répétées commises par le même auteur montre la propension de ce dernier à

---

<sup>36</sup> Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

<sup>37</sup> Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

<sup>38</sup> Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

<sup>39</sup> Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

<sup>40</sup> Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur 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 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

<sup>41</sup> Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

commettre de telles infractions et constitue donc un indice très significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'élever le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace. Le critère des avantages financiers obtenus ou des pertes évitées du fait de l'infraction est particulièrement pertinent lorsque la législation nationale prévoit des sanctions sous forme d'amendes et fixe l'amende maximale en pourcentage du chiffre d'affaires du professionnel, et lorsque l'infraction ne concerne qu'un ou plusieurs des marchés sur lesquels le professionnel exerce ses activités.

- (7) En outre, les sanctions infligées sous formes d'amendes devraient tenir compte du chiffre d'affaires annuel et des bénéfices du professionnel, ainsi que de toute amende infligée au professionnel dans d'autres États membres pour la même infraction, en particulier dans le contexte des infractions de grande ampleur au droit des consommateurs et des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui font l'objet de mécanismes d'enquête et d'exécution coordonnés conformément au règlement (UE) 2017/2394.
- (8) Ces critères communs non exhaustifs d'application des sanctions peuvent ne pas être pertinents pour décider des sanctions applicables à chaque infraction, notamment en ce qui concerne les infractions mineures. Les États membres devraient également tenir compte des autres principes généraux de droit applicables à l'imposition de sanctions, tels que le principe du *non bis in idem*.
- (9) Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent imposer des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur au droit des consommateurs ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mécanismes d'enquête et d'exécution coordonnés conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction obligatoire. Afin de garantir le caractère dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre concerné.
- (10) Quand, en application du mécanisme de coordination prévu par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité nationale compétente unique au sens de ce règlement inflige une amende au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union, elle devrait être en mesure d'infliger une amende correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans tous les États membres concernés par une mesure répressive coordonnée.
- (11) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur législation nationale des amendes maximales plus élevées qui soient fondées sur le chiffre d'affaires pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au droit des consommateurs telles que définies par le règlement UE 2017/2394. L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires du professionnel ne devrait pas s'appliquer à toute règle supplémentaire des États membres en matière d'astreintes, telles que les amendes journalières, en cas de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement du professionnel ou de toute autre mesure visant à faire cesser l'infraction.
- (12) Lorsqu'ils décident à quelles fins les recettes provenant des amendes doivent être utilisées, les États membres devraient tenir compte de l'objectif ultime de la législation en matière de consommation et de son application, qui est la protection de l'intérêt

général des consommateurs. Les États membres devraient donc envisager d'allouer au moins une partie des recettes des amendes pour améliorer la protection des consommateurs au sein de leur juridiction, par exemple en soutenant les organisations de consommateurs ou les activités visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir.

- (13) L'accès des consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales à des recours individuels devrait être renforcé dans le cadre de la directive 2005/29/CE afin de mettre le consommateur dans la situation où il se serait trouvé en l'absence de pratique commerciale déloyale. Si cette directive a été conçue à l'origine principalement pour réglementer le comportement des professionnels sur le marché à travers la mise en œuvre des règles par la sphère publique, une expérience de plus de dix ans dans son application démontre les manquements dus à l'absence d'un cadre clair définissant les droits à un recours individuel.
- (14) Les règles nationales relatives aux recours individuels mis à la disposition des consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales sont divergentes. La situation actuelle, dans laquelle il appartient en grande partie aux États membres de déterminer les conditions et les modalités des réparations, ne permet pas à la directive 2005/29/CE de produire tous ses effets. Par conséquent, cette directive a toujours le potentiel d'atteindre pleinement son double objectif, qui est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et d'atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs. Malgré les possibilités de réparation existantes en vertu de la législation nationale, le bilan de qualité n'a pas permis de recenser des exemples significatifs de jurisprudence où les victimes de pratiques commerciales déloyales avaient demandé réparation, alors que les pratiques commerciales déloyales constituent le problème relatif aux droits des consommateurs le plus fréquent partout en Europe. Cela montre que les possibilités de réparation existantes ne garantissent pas que les consommateurs puissent résoudre leurs problèmes en cas d'atteinte aux droits prévus par cette directive. En conséquence, l'introduction d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée et compléterait l'obligation incombant actuellement aux États membres de veiller à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour faire respecter la directive. Cela concorderait également avec l'approche des recours individuels suivie dans d'autres directives relatives à la protection des consommateurs, telles que la directive 93/13/CEE et la directive 1999/44/CE, garantissant une application plus cohérente de l'acquis en matière de protection des consommateurs.
- (15) Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. Afin d'atteindre cet objectif, les États membres devraient prévoir des recours tant contractuels que non contractuels. Les recours contractuels prévus par les États membres devraient au minimum inclure le droit de résilier un contrat. Les recours non contractuels prévus par la législation nationale devraient au minimum inclure le droit à réparation des dommages. Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire des droits à des recours supplémentaires pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques.
- (16) Le bilan de qualité des directives relatives au droit des consommateurs et du marketing et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il conviendrait de moderniser les règles

existantes en matière de protection des consommateurs et de réduire la charge disproportionnée pesant sur les professionnels.

- (17) Lorsque des produits sont proposés aux consommateurs sur des places de marché en ligne, tant la place de marché en ligne que le fournisseur tiers sont impliqués dans la fourniture des informations précontractuelles requise par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, il se peut que les consommateurs utilisant la place de marché en ligne ne sachent pas clairement qui sont leurs partenaires contractuels et quelles sont les répercussions pour leurs droits et obligations.
- (18) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins de la directive 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) 524/2013<sup>42</sup> et la directive 2016/1148/UE<sup>43</sup>. Cependant, la définition devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin d'englober les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier la notion d'«interface en ligne» à celle de «site web», comme le prévoit le règlement (UE) 2018/302<sup>44</sup>.
- (19) La directive 2011/83/UE devrait donc prévoir des obligations de transparence spécifiques pour les places de marché en ligne afin qu'elles informent les consommateurs faisant appel à de telles places de marché des principaux paramètres de classement des offres, du fait qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou un non-professionnel (par exemple, avec un autre consommateur) et de l'application ou non de la législation en matière de protection des consommateurs, et leur indiquent quel est le professionnel chargé de l'exécution du contrat et de garantir les droits des consommateurs lorsque ces droits s'appliquent. Ces informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible, et ne pas figurer uniquement dans les conditions générales ou un document contractuel similaire. Les obligations d'information incombant aux places de marché en ligne devraient être proportionnées et devraient établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des places de marché en ligne. Les places de marché en ligne ne devraient pas être tenues d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'elles informent les consommateurs de leur applicabilité ou non. Les informations à fournir concernant la responsabilité consistant à garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre la place de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. La place de marché en ligne peut désigner le professionnel tiers comme étant le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses responsabilités spécifiques lorsqu'il assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation. L'obligation de fournir des informations sur les principaux paramètres de classement des résultats de recherche est sans préjudice de tout secret professionnel portant sur les algorithmes sous-jacents. Ces informations devraient

---

<sup>42</sup> Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

<sup>43</sup> Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

<sup>44</sup> Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1.)

décrire les principaux paramètres par défaut utilisés par la place de marché en ligne, mais ne doivent pas être présentées de manière spécifique pour chaque requête de recherche.

- (20) Conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE<sup>45</sup>, les places de marché en ligne ne devraient pas être tenues de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Elles devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers de produits sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel aux fins du droit des consommateurs et de leur fournir cette information.
- (21) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne paie pas de contrepartie pécuniaire, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. Les services numériques se caractérisent par une implication continue du professionnel pendant toute la durée du contrat pour permettre au consommateur d'utiliser le service, par exemple la création, le traitement, le stockage et le partage de données sous forme numérique ou l'accès à celles-ci. Des contrats d'abonnement à des plateformes de contenus, des services de stockage dans le nuage, des messageries web, des réseaux sociaux et des applications dans le nuage sont autant d'exemples de services numériques. L'implication continue du prestataire de services justifie l'application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive 2011/83/UE qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non. En revanche, les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel se caractérisent par une action ponctuelle du professionnel consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenu numérique, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Ce caractère ponctuel de la fourniture du contenu numérique est à l'origine de l'exception au droit de rétractation en vertu de l'article 16, point m), de la directive 2011/83/UE, selon laquelle le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l'exécution du contrat a commencé, notamment pour téléchargement ou le streaming du contenu spécifique.
- (22) La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenu numérique en ligne), que le consommateur paie une contrepartie pécuniaire ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, la directive 2011/83/UE ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur paie ou s'engage à payer une contrepartie pécuniaire. Par conséquent, cette directive ne s'applique pas aux contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans contrepartie pécuniaire. Compte tenu de leurs similitudes et de l'interchangeabilité des services numériques payants et des services numériques fournis en échange de données à caractère personnel, ils devraient être soumis aux mêmes règles au titre de la directive 2011/83/UE.
- (23) Il convient de veiller à la cohérence entre le champ d'application de la directive 2011/83/UE et celui de la [directive «contenu numérique»], qui s'applique

---

<sup>45</sup> Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

- aux contrats de fourniture de contenu numérique ou de services numériques pour lesquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel.
- (24) Par conséquent, le champ d'application de la directive 2011/83/UE devrait être étendu aux contrats dans lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et dans lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. À l'instar des contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, la directive devrait s'appliquer chaque fois que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir du contenu numérique ou un service numérique, et pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Tout traitement de données à caractère personnel doit être conforme au règlement (UE) 2016/679.
- (25) Lorsque le contenu numérique et les services numériques ne sont pas fournis moyennant une contrepartie pécuniaire, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations où le professionnel recueille des données à caractère personnel exclusivement pour garantir la conformité d'un contenu numérique ou d'un service numérique ou dans le seul but de se conformer aux exigences légales qui lui sont applicables. De telles situations peuvent inclure les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les lois applicables à des fins de sécurité et d'identification, ou dans lesquels le développeur de logiciels ouverts recueille des données auprès des utilisateurs uniquement pour assurer la compatibilité et l'interopérabilité de tels logiciels.
- (26) La directive 2011/83/UE ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations où le professionnel recueille uniquement des métadonnées, telles que l'adresse IP, l'historique de navigation ou d'autres informations collectées et transmises par exemple par des cookies, sauf lorsque cette situation est considérée comme un contrat en droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations où le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des publicités uniquement dans le but d'accéder à un contenu numérique ou à un service numérique. Toutefois, les États membres devraient rester libres d'étendre l'application des règles de la directive 2011/83/UE à de telles situations ou de réglementer par d'autres voies des situations de ce type exclues du champ d'application de ladite directive.
- (27) L'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels, respectivement pour les contrats hors établissement et à distance, qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point a), prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement explicite du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant une contrepartie pécuniaire. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, selon lesquels l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (28) L'article 16, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en ce qui concerne le contenu numérique non fourni sur un support

matériel si le consommateur a donné son consentement préalable pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi le droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de la directive 2011/83/UE prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour le contenu numérique consommé. L'obligation d'obtenir le consentement exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour le contenu numérique fourni moyennant une contrepartie pécuniaire. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, point m), selon lequel l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement et la reconnaissance préalables du consommateur ne s'applique qu'aux contrats soumettant le consommateur à une obligation de payer.

- (29) L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE énonce les obligations d'information pour l'«invitation à l'achat» d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que la directive 2011/83/UE impose des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site web) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).
- (30) Les obligations d'information prévues à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir ces informations dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29/CE devrait donc être supprimée.
- (31) L'article 6, paragraphe 1, point h), de la directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation, y compris le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de la directive. L'article 8, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit des obligations d'information précontractuelle plus simples si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone ou par SMS. Les obligations d'information précontractuelle à fournir sur ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1, point h). En conséquence, ces obligations comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de la directive. Toutefois, la mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication visés à l'article 8, paragraphe 4. Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas avec les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 8, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE.
- (32) L'article 16, point a), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés, si l'exécution

a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et s'il reconnaît perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. En revanche, l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 7, de la directive 2011/83/UE, qui traitent des obligations du professionnel dans les situations où l'exécution du contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, exigent uniquement des professionnels qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur, sans que celui-ci ne reconnaisse perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté. Pour assurer la cohérence entre les dispositions légales susmentionnées, il est nécessaire de supprimer, à l'article 16, point a), la référence à la reconnaissance du fait qu'il perdra le droit de rétractation une fois le contrat entièrement exécuté.

- (33) La directive 2011/83/UE prévoit des règles pleinement harmonisées concernant le droit de rétractation des contrats à distance et hors établissement. Dans ce contexte, il a été démontré que deux obligations concrètes constituent une contrainte disproportionnée pour les professionnels et qu'elles devraient être supprimées.
- (34) La première obligation concerne le droit du consommateur de se retirer des contrats de vente conclus à distance ou hors établissement même après avoir utilisé des biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour établir leur nature, leurs caractéristiques et leur bon fonctionnement. Conformément à l'article 14, paragraphe 2, de la directive 2011/83/UE, un consommateur peut toujours se rétracter de l'achat en ligne/hors établissement même s'il a utilisé le produit plus que ce qui est autorisé; cependant, dans un tel cas, le consommateur peut être tenu responsable de toute dépréciation du bien.
- (35) L'obligation d'accepter le retour de tels biens crée des difficultés pour les professionnels qui sont tenus d'évaluer la «dépréciation» des biens retournés et de les revendre comme biens d'occasion ou de les jeter. Elle rompt l'équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises visé par la directive 2011/83/UE. Le droit des consommateurs de renvoyer des biens dans de telles situations devrait donc être supprimé. L'annexe I de la directive «Informations concernant l'exercice du droit de rétractation» devrait également être adaptée en fonction de cette modification.
- (36) La deuxième obligation concerne l'article 13 de la directive 2011/83/UE, selon lequel les professionnels peuvent différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur fournisse la preuve de leur renvoi, selon la première de ces éventualités. Cette dernière option peut, dans certaines circonstances, obliger effectivement les professionnels à rembourser les consommateurs avant d'avoir reçu les biens retournés et d'avoir eu la possibilité de les inspecter. Elle rompt l'équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises visé par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, l'obligation pour les professionnels de rembourser le consommateur sur la seule base de la preuve que les biens ont été renvoyés devrait être supprimée. L'annexe I de la directive «Informations concernant l'exercice du droit de rétractation» devrait également être adaptée en fonction de cette modification.
- (37) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE stipule les conditions dans lesquelles, lorsqu'il exerce le droit de rétractation, le consommateur ne supporte pas les coûts de prestation de services, de fourniture de services publics et de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à payer le prix du service, des

services publics ou du contenu numérique reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne le contenu numérique, l'une de ces conditions non cumulatives est l'absence de confirmation de contrat, y compris de confirmation du consentement préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et de sa reconnaissance du fait que le droit de rétractation est dès lors perdu. Cette condition n'est pas pertinente dans le contexte de l'exercice du droit de rétractation puisque le consommateur a été dûment informé et a accepté la perte de ce droit. Elle devrait donc être supprimée de l'article 14, paragraphe 4, point b), pour assurer la cohérence avec l'article 16, point m), qui définit une exception au droit de rétractation pour les contenus numériques.

- (38) Compte tenu de l'évolution technologique, il est nécessaire de supprimer la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, point c), de la directive 2011/83/UE, car le télécopieur est rarement utilisé et largement obsolète. En outre, les professionnels devraient être en mesure de fournir, en tant qu'alternative à l'adresse électronique, d'autres moyens de communication en ligne avec les consommateurs, par exemple des formulaires et des conversations en ligne, à condition que ces moyens alternatifs permettent au consommateur de conserver le contenu de la communication sur un support durable de la même manière que le courrier électronique. L'annexe I de la directive «Informations concernant l'exercice du droit de rétractation» devrait également être adaptée en fonction de cette modification.
- (39) Un certain nombre de modifications supplémentaires devraient être introduites dans les instruments modifiés par la présente directive afin de clarifier l'application de règles spécifiques.
- (40) Le point 11 de l'annexe I de la directive 2005/29/CE interdisant la publicité dissimulée dans le contenu rédactionnel des médias devrait être modifié afin de préciser que la même interdiction s'applique également lorsqu'un professionnel fournit des informations à un consommateur sous la forme de résultats de recherche en réponse à la requête de recherche en ligne du consommateur.
- (41) L'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, les actions de marketing menées dans divers États membres qui présentent des produits comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peuvent induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.
- (42) De telles pratiques peuvent donc être qualifiées de contraires à la directive 2005/29/CE, sur la base d'une évaluation au cas par cas des éléments pertinents. Afin de faciliter l'application du droit existant par les autorités compétentes des États membres en matière d'alimentation et de droits des consommateurs, des orientations sur l'application des règles actuelles de l'UE aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies dans la communication de la Commission du 26 septembre 2017 relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union et de la réglementation de l'Union en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier

des denrées alimentaires <sup>46</sup>. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission met actuellement au point une approche commune des essais comparatifs portant sur les produits alimentaires.

- (43) Toutefois, l'expérience en matière d'application des règles a montré que les consommateurs, les professionnels et les autorités nationales compétentes ne savent pas nécessairement quelles pratiques commerciales pourraient être contraires à la directive 2005/29/CE en l'absence d'une disposition explicite. Par conséquent, il conviendrait de modifier la directive 2005/29/CE afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités répressives, en abordant explicitement les activités de marketing qui présentent un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres, alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes. Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques conformément aux dispositions de la directive. Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation, du droit du professionnel d'adapter les produits de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes, tels que la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières, des préférences définies des consommateurs ou des stratégies volontaires visant à améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs, ainsi que du droit des professionnels d'offrir des produits de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents.
- (44) Alors que les ventes hors établissement constituent un canal de vente légitime et bien établi, comme les ventes dans les locaux commerciaux du professionnel et les ventes à distance, certaines pratiques commerciales particulièrement agressives ou trompeuses, comme dans le cadre de visites au domicile du consommateur sans accord préalable de ce dernier ou d'excursions commerciales, peuvent mettre les consommateurs sous pression pour qu'ils achètent des biens qu'ils n'achèteraient pas autrement et/ou achètent des biens à des prix excessifs, impliquant souvent un paiement immédiat. De telles pratiques ciblent souvent les personnes âgées ou d'autres consommateurs vulnérables. Certains États membres jugent ces pratiques indésirables et estiment nécessaire de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement au sens de la directive 2011/83/UE, comme les pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses d'un produit dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions commerciales, pour des motifs d'ordre public ou des motifs liés au respect de la vie privée des consommateurs protégé par l'article 7 de la Charte des droits fondamentaux de l'UE. Conformément au principe de subsidiarité et afin de faciliter l'application des règles, il convient donc de préciser que la directive 2005/29/CE ne préjuge pas de la liberté des États membres de prendre des dispositions, sans appréciation au cas par cas de la pratique en cause, afin de protéger les intérêts légitimes des consommateurs dans le contexte des visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur qui visent à offrir ou à vendre des produits ou d'excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des biens aux consommateurs, lorsque de telles dispositions sont justifiées par des raisons d'ordre public ou de respect de la vie privée. Toute disposition de ce type devrait être proportionnée et non

---

<sup>46</sup> C(2017) 6532.

discriminatoire. Les États membres devraient être tenus de notifier à la Commission toute disposition nationale adoptée à cet égard afin que celle-ci puisse mettre ces informations à la disposition de toutes les parties intéressées et contrôler le caractère proportionné et la légalité de ces mesures.

- (45) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs<sup>47</sup>, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (46) Étant donné que les objectifs de la présente directive, visant à une meilleure application et à une modernisation de la législation en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, l'Union peut, en raison de la dimension européenne du problème, adopter des mesures, conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

*Article premier*

**Modifications de la directive 2005/29/CE**

La directive 2005/29/CE est modifiée comme suit:

- (1) L'article 3 est modifié comme suit:

a) Le paragraphe 5 est remplacé par le texte suivant:

La présente directive n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou aux excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, pour autant que de telles dispositions soient justifiées par des motifs liés à l'ordre public ou au respect de la vie privée.

b) Le paragraphe 6 est remplacé par le texte suivant:

Les États membres notifient sans délai à la Commission toute disposition nationale appliquée au titre du paragraphe 5, ainsi que toute modification ultérieure. La Commission fait en sorte que ces informations soient facilement accessibles aux consommateurs et aux professionnels sur un site web créé à cet effet.

- (2) Le point c) suivant est inséré au paragraphe 2 de l'article 6:

c) toute activité de marketing présentant un produit comme identique à un même produit commercialisé dans plusieurs autres États membres,

---

<sup>47</sup> JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

alors que ces produits ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes;

(3) Le point d) de l'article 7, paragraphe 4, est remplacé par le texte suivant:

d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle;

(4) L'article 11 *bis* suivant est inséré:

«Article 11 *bis*

#### Réparation

1. Outre l'obligation de mettre en place des moyens adéquats et efficaces pour assurer le respect des dispositions de l'article 11, les États membres veillent à ce que les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours contractuels et non contractuels afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales conformément à leur législation nationale.

2. Les recours contractuels comprennent au minimum la possibilité pour le consommateur de résilier unilatéralement le contrat.

3. Les recours non contractuels comprennent au minimum la possibilité d'obtenir une réparation des dommages subis par le consommateur.

(5) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

#### Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres, lorsqu'ils décident s'il y a lieu d'infliger une sanction et, le cas échéant, déterminent son montant, veillent à ce que les autorités administratives ou les tribunaux tiennent dûment compte des critères suivants, le cas échéant:

- (a) la nature, la gravité et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;
- (b) le nombre de consommateurs touchés, y compris dans les autres États membres;
- (c) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- (d) le cas échéant, le fait que l'infraction a été commise de propos délibéré ou par négligence;
- (e) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (f) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction;
- (g) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Lorsque la sanction à infliger est une amende, le chiffre d'affaires annuel, les bénéfices nets du professionnel contrevenant, ainsi que toute amende infligée pour des infractions identiques ou d'autres infractions à la présente directive commises dans d'autres États membres sont également pris en compte pour déterminer son montant.

4. Les États membres veillent à ce que les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) n° 2017/2934 comprennent la possibilité d'infliger des amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Lorsqu'ils décident à quelles fins les recettes provenant des amendes doivent être utilisées, les États membres tiennent compte de l'intérêt général des consommateurs.

6. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le [date de transposition de la directive] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

(6) Le point 11 de l'annexe I est remplacé par le texte suivant:

11. Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias, ou fournir des informations en réponse à la requête de recherche en ligne d'un consommateur, pour faire la promotion d'un produit alors que le professionnel l'a financée sans l'indiquer clairement dans le contenu ou les résultats de recherche à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur (publi-reportage, placement payant ou inclusion payante). Cela est sans préjudice de la directive 2010/13/UE<sup>48</sup>.

## Article 2

### Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

(1) L'article 2 est modifié comme suit:

(a) Le point 4 *bis* suivant est inséré:

“4 bis) «données à caractère personnel», les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2016/679;”

(b) Le point 6 est remplacé par le texte suivant:

“6) «contrat de service», tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci. La référence aux «services» englobe aussi les «services numériques» et la référence aux «contrats de services» inclut également les «contrats de services numériques»;

<sup>48</sup>

Directive 2010/13/UE du Parlement européen et du Conseil du 10 mars 2010, visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives à la fourniture de services de médias audiovisuels (directive Services de médias audiovisuels) (JO L 95 du 15.4.2010, p. 1).

(c) Le point 11 est remplacé par le texte suivant:

“11) «contenu numérique», des données produites et fournies sous forme numérique, y compris des fichiers vidéo, des fichiers audio, des applications, des jeux numériques et tout autre logiciel»;

(d) Les points suivants sont ajoutés:

“16) «contrat de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel», tout contrat en vertu duquel un professionnel fournit ou s’engage à fournir un contenu numérique spécifique au consommateur, et le consommateur paie ou s’engage à payer le prix de celui-ci. Sont également inclus les contrats en vertu desquels le consommateur fournit ou s’engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel afin de fournir le contenu numérique ou de lui permettre de respecter les exigences légales qui lui incombent, pour autant qu’il ne traite pas ces données à une autre fin;

17) «service numérique», a) tout service permettant au consommateur de créer, traiter ou stocker des données sous forme numérique ou d’y accéder; ou b) tout service permettant le partage de données sous forme numérique fournies en téléchargement ou créées par le consommateur et d’autres utilisateurs de ce service ou permettant toute autre interaction avec ces données, y compris le partage vidéo et audio, et d’autres formes d’hébergement de fichiers, les traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage et les réseaux sociaux;

18) «contrat de service numérique», tout contrat en vertu duquel le professionnel fournit ou s’engage à fournir un service numérique au consommateur et le consommateur paie ou s’engage à payer le prix de celui-ci. Sont également inclus les contrats en vertu desquels le consommateur fournit ou s’engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel afin de fournir le service numérique ou de lui permettre de respecter les exigences légales qui lui incombent, pour autant qu’il ne traite pas ces données à une autre fin;

19) «place de marché en ligne», un fournisseur de services permettant aux consommateurs et aux professionnels de conclure des contrats de vente ou de service en ligne sur son interface en ligne;

20) «interface en ligne», une interface en ligne telle que définie à l’article 2, point 16), du règlement (UE) 2018/302.”

(2) Au paragraphe 1 de l’article 5, les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

«g) s’il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

h) s’il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique et des services numériques avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.”

(3) Au paragraphe 1 de l’article 6, les points c), r) et s) sont remplacés par le texte suivant:

«c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, son adresse électronique ou d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver les échanges avec le professionnel sur un support durable, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement. Le cas échéant, le professionnel fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;

r) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

s) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique et des services numériques avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»

(4) L'article 6 *bis* suivant est inséré:

«Article 6 *bis*

Exigences supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, cette dernière doit en outre fournir les informations suivantes:

(a) les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateur en réponse à sa requête de recherche sur la place de marché en ligne;

(b) si le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers à la place de marché en ligne;

(c) si les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union en la matière s'appliquent ou non au contrat conclu; et

(d) lorsque le contrat est conclu avec un professionnel, l'identité du professionnel chargé de garantir l'application des droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union en la matière dans le cadre du contrat. Cette exigence est sans préjudice de la responsabilité que la place de marché en ligne peut avoir ou assumer en ce qui concerne certains éléments du contrat.»

(5) Le paragraphe 3 de l'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable.»

(6) L'article 8 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées respectivement à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, visé au point h). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.»

(b) le paragraphe 8 est remplacé par le texte suivant:

«8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.»

(7) L'article 13 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. S'agissant des contrats de vente, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à la récupération des biens.»

(b) Les paragraphes suivants sont ajoutés:

«4. En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679.

5. En ce qui concerne tous les contenus numériques, dans la mesure où ils ne constituent pas des données à caractère personnel, qui ont été fournis en téléchargement ou créés par le consommateur lorsqu'il a utilisé le contenu ou le service numérique fourni par le professionnel, ce dernier respecte les obligations lui incombant au titre de la [directive sur le contenu numérique] et peut exercer les droits prévus par celle-ci.»

(8) L'article 14 est modifié comme suit:

(1) le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«Après la résiliation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.»

(2) le paragraphe 4, point b) est modifié comme suit:

(a) Le point ii) est modifié comme suit:

«ii) le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord»;

(b) Le point iii) est supprimé.

(9) L'article 16 est modifié comme suit:

(a) le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur»;

(2) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation et qu'il a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.»

(3) Le point suivant est ajouté:

«n) la fourniture de biens que le consommateur a, pendant le délai de rétractation, manipulés dans une mesure plus que nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens.»

(10) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

«Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres, lorsqu'ils décident s'il y a lieu d'infliger une sanction et, le cas échéant, déterminent son montant, veillent à ce que les autorités administratives ou les tribunaux tiennent dûment compte des critères suivants, le cas échéant:

- (a) la nature, la gravité et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;
- (b) le nombre de consommateurs touchés, y compris dans les autres États membres;
- (c) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- (d) le cas échéant, le fait que l'infraction a été commise de propos délibéré ou par négligence;
- (e) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (f) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction;
- (g) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Lorsque la sanction à infliger est une amende, le chiffre d'affaires annuel, les bénéfices nets du professionnel contrevenant, ainsi que toute amende infligée pour des infractions identiques ou d'autres infractions à la présente directive commises dans d'autres États membres sont également pris en compte pour déterminer son montant.

4. Les États membres veillent à ce que les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) n° 2017/2934 comprennent la possibilité d'infliger

des amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Lorsqu'ils décident à quelles fins les recettes provenant des amendes doivent être utilisées, les États membres tiennent compte de l'intérêt général des consommateurs.

6. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le [date de transposition de la directive] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

(11) L'annexe I est modifiée comme suit:

(1) Le point A est modifié comme suit:

(a) le troisième paragraphe du point A sous «Droit de rétractation» est remplacé par le texte suivant:

«Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. [3]»

(b) le point 2 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[2.] Insérez votre nom, votre adresse géographique et votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique.»

(c) le point 4 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[4.] S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu les biens.»

(d) le sous-point c) du point 5 sous «Instructions pour compléter» est supprimé.

(2) Le premier paragraphe du point B est remplacé par le texte suivant:

«À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son adresse électronique]:»

### *Article 3*

#### **Modifications de la directive 93/13/CE**

La directive 93/13/CEE est modifiée comme suit:

L'article 8 *ter* suivant est inséré:

«Article 8 *ter*

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent

tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres, lorsqu'ils décident s'il y a lieu d'infliger une sanction et, le cas échéant, déterminent son montant, veillent à ce que les autorités administratives ou les tribunaux tiennent dûment compte des critères suivants, le cas échéant:

- (b) la nature, la gravité et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;
- (c) le nombre de consommateurs touchés, y compris dans les autres États membres;
- (d) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- (e) le cas échéant, le fait que l'infraction a été commise de propos délibéré ou par négligence;
- (f) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (g) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction;
- (h) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Lorsque la sanction à infliger est une amende, le chiffre d'affaires annuel, les bénéfices nets du professionnel contrevenant, ainsi que toute amende infligée pour des infractions identiques ou d'autres infractions à la présente directive commises dans d'autres États membres sont également pris en compte pour déterminer son montant.

4. Les États membres veillent à ce que les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) n° 2017/2934 comprennent la possibilité d'infliger des amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Lorsqu'ils décident à quelles fins les recettes provenant des amendes doivent être utilisées, les États membres tiennent compte de l'intérêt général des consommateurs.

6. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le [date de transposition de la directive] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

#### *Article 4*

#### **Modifications de la directive 98/6/CE**

La directive 98/6/CE est modifiée comme suit:

L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres, lorsqu'ils décident s'il y a lieu d'infliger une sanction et, le cas échéant, déterminent son montant, veillent à ce que les autorités administratives ou les tribunaux tiennent dûment compte des critères suivants, le cas échéant:

- (i) la nature, la gravité et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;
- (j) le nombre de consommateurs touchés, y compris dans les autres États membres;
- (k) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- (l) le cas échéant, le fait que l'infraction a été commise de propos délibéré ou par négligence;
- (m) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (n) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction;
- (o) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Lorsque la sanction à infliger est une amende, le chiffre d'affaires annuel, les bénéfices nets du professionnel contrevenant, ainsi que toute amende infligée pour des infractions identiques ou d'autres infractions à la présente directive commises dans d'autres États membres sont également pris en compte pour déterminer son montant.

4. Les États membres veillent à ce que les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) n° 2017/2934 comprennent la possibilité d'infliger des amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Lorsqu'ils décident à quelles fins les recettes provenant des amendes doivent être utilisées, les États membres tiennent compte de l'intérêt général des consommateurs.

6. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le [date de transposition de la directive] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

## *Article 5*

### **Transposition**

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le [18 mois à compter de la date d'adoption], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à compter du [6 mois après l'expiration du délai de transposition].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci doivent contenir une référence à la présente directive ou être accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les États membres déterminent les modalités de cette référence.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.

*Article 6*

**Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication *au Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 7*

**Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*  
*Le président*

*Par le Conseil*  
*Le président*