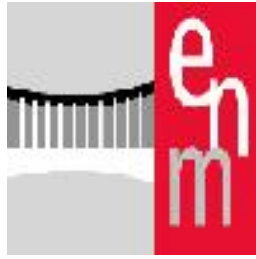




GROUPE DE TRAVAIL “PROGRAMMES”

Sous-groupe Civil

Lignes directrices
pour la Formation
Judiciaire en matière
de droit
de la consommation



Ont contribué à la rédaction de ces lignes directrices :

- Mme Valérie AMAND, ENM
- Mme Nicole COCHET, chargée de mission DACS (Direction des Affaires Sociales et du Sceau)
- M. Philippe JEANJEAN, ENM

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE

1 Identification des formateurs, des destinataires de la formation et des méthodologies

1.1 Formateurs

- 1.1.1 Experts nationaux
- 1.1.2 Experts de l'Union Européenne
- 1.1.3 Praticiens nationaux
- 1.1.4 Experts universitaires
- 1.1.5 Experts issus des instituts de formation
- 1.1.6 Experts issus des ONG et du monde syndical

2 Principes de base du droit communautaire et du droit de consommation

2.1 Contenu de la formation

- 2.1.1 Principes de base du droit communautaire
- 2.1.2 Spécificité du droit de la consommation
- 2.1.3 Historique de la construction du droit communautaire de la consommation

2.2 Textes et jurisprudence de référence

- 2.2.1 Textes
- 2.2.2 Jurisprudence

2.3 Formateurs

2.4 Méthodologie

3 Les droits des consommateurs

3.1 Contenu de la formation

3.1.1 Les grands secteurs de la protection des droits des consommateurs

- 3-1-1-1 Les clauses abusives
- 3-1-1-2 Les garanties dans la vente des biens de consommation

3-1-1-3 Les ventes à distance

3.1.2 Le bilan

- 3.1.2.1 Absence d'une définition clairement posée du consommateur
- 3.1.2.2 Les lacunes de l'acquis communautaire
- 3.1.2.3 L'impact du droit communautaire sur les droits nationaux

3.1.3 Le présent et l'avenir

- 3.1.3.1 La directive cadre sur les droits des consommateurs
- 3.1.3.2 La révision de la directive time share

3.2 Textes et jurisprudence de référence

- 3.2.1 Textes
- 3.2.2 Jurisprudence

3.3 Formateurs

3.4 Méthodologie

4 Les crédits

4.1 Contenu de la formation

- 4.1.1 Les crédits à la consommation
- 4.1.2 Les crédits immobiliers

4.2 Textes et jurisprudence de référence

4.3 Formateurs

4.4 Méthodologie

5 Les procédures

5.1 Contenu de la formation

- 5.1.1 L'action des associations de consommateurs : l'action en cessation d'agissements illicites
- 5.1.2 Le règlement extrajudiciaire des litiges

5.1.2.1	<u>Les principes applicables aux organes responsables</u>
5.1.2.2	<u>Le réseau « CEC » ou « ECC-Net »</u>
5.1.2.3	<u>La directive 2008/52/C</u>
5.1.3	<u>Les pouvoirs des agents</u>
5.1.4	<u>Les procédures judiciaires spécifiques</u>
5.1.4.1	<u>L'injonction de payer européenne</u>
5.1.4.2	<u>La procédure prévue pour les litiges de faible importance</u>
5.1.5	<u>Les perspectives : vers une action au bénéfice des consommateurs ?</u>

5.2 Textes et jurisprudence de référence

5.3 Formateurs

5.4 Méthodologie

6 Les pratiques commerciales

6.1 Contenu de la formation

6.2 Textes et jurisprudence de référence

6.3 Formateurs

6.4 Méthodologie

1- INTRODUCTION GENERALE

Le présent document se propose de décliner les principaux champs qui pourraient être abordés dans le cadre de la formation des magistrats en matière de droit de la consommation communautaire.

A partir de l'existant et du souhaitable, peuvent ainsi être retenus, sans prétendre à l'exhaustivité, les thèmes énumérés ci-dessous :

- Les principes de base du droit communautaire et de la consommation ;
- Les droits des consommateurs ;
- Les crédits ;
- Les procédures ;
- Les pratiques commerciales.

1

Pour chaque sujet, les caractéristiques principales de l'instrument légal européen seront succinctement présentées; la pertinence de cet instrument pour le monde judiciaire ainsi que le contenu recommandé du programme de formation seront décrits. A ce stade il convient de déterminer quels seront les formateurs, quels seront les destinataires de la formation et la méthodologie de la formation.

1 - L'IDENTIFICATION DES FORMATEURS, DES DESTINATAIRES DE LA FORMATION ET DES METHODOLOGIES.

1-1 Formateurs

Pour chaque sujet, les lignes directrices s'accompagneront d'une recommandation relative au profil des formateurs. Les formateurs peuvent être répartis en six groupes principaux :

1-1-1 Experts internationaux

Sans exclusion, les formateurs internationaux peuvent, à titre d'exemple, être des représentants de la Conférence de La Haye de Droit privé international, des représentants du Conseil de l'Europe, etc...

1-1-2 Experts de l'Union européenne

Les experts européens seraient des représentants des instances de l'Union européenne telles que la Cour européenne de Justice, le Tribunal de première Instance, le Conseil, la Commission et le Parlement européen,. En outre, les formateurs seraient des représentants des agences européennes telles que le Réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale.

L'aide des experts européens devrait plus spécifiquement être sollicitée lors des séminaires spécialisés, ateliers et visites d'études.

1-1-3 Praticiens nationaux

Les experts nationaux seraient à trouver parmi les praticiens disposant d'une connaissance spécialisée dans les domaines considérés en Union européenne et de leur application dans les Etats-membres.

Les formateurs peuvent être des représentants des ministères nationaux de la justice et de l'économie et autres ministères concernés le cas échéant, des conseils de la magistrature, des juges et procureurs, des administrations, des juristes, des avocats, , et tous autres membres du personnel judiciaire présentant le profil recherché pour le sujet couvert.

En raison de leur expérience et de leur parcours professionnel, les experts nationaux devraient être appelés à partager leur savoir dans les séminaires spécialisés et les ateliers. Selon la spécificité des domaines d'intervention les experts nationaux pourraient être également, le cas échéant des représentants d'autorités chargées d'une mission de régulation.

1-1-4 Experts universitaires

Les experts universitaires seraient des professeurs d'université et leurs assistants, des chercheurs, des docteurs en droit et leurs assistants.

Les experts issus du monde universitaire seraient issus tant des universités nationales que des universités dites "européennes" telles que le Collège d'Europe à Bruges, l'Institut universitaire européen de Florence, etc.

L'éclairage d'experts universitaires est particulièrement recommandé lors des formations de base et des cours d'apprentissage à distance.

1-1-5 Experts issus des instituts de formation

Les experts issus des instituts de formation nationaux peuvent être choisis parmi les juges, procureurs, magistrats et formateurs employés dans les écoles judiciaires nationales car ils seront dès lors parfaitement informés des exigences spécifiques associées à la pédagogie, à l'organisation et au contenu de la formation judiciaire.

1-1-6 Experts issus des ONG et du monde syndical

Les experts issus des ONG peuvent être choisis parmi les juristes, chercheurs, docteurs en droit, qui travaillent auprès des ONG nationales et européennes.

Selon le sujet, les experts issus du monde associatif notamment (associations de consommateurs) devraient être invités à participer, notamment, aux séminaires spécialisés.

1-1-7 Experts issus du monde de l'entreprise

Ces experts apparaissent particulièrement utiles dans les domaines considérés.

1-2 Destinataires de la formation

Par ailleurs, les destinataires potentiels de la formation délivrée sont identifiés et dirigés vers la filière correspondante. Les destinataires de la formation peuvent être répartis dans les catégories suivantes :

1

1-2-1 Juges seniors

Cette catégorie rassemble les juges qui, ayant une longue expérience du terrain, sont parfaitement informés des problèmes pratiques et de leurs solutions dans le cadre journalier du travail judiciaire.

1-2-2 Juges juniors

Cette catégorie rassemble les jeunes juges qui débutent leur carrière sous une juridiction. Fraîchement diplômés de l'université, les membres de ce groupe disposent de connaissances légales théoriques actuelles mais n'ont, à ce jour, acquis que peu d'expérience pratique.

1-2-3 Procureurs seniors

Cette catégorie rassemble les magistrats et agents du parquet qui, ayant une longue expérience du terrain, sont parfaitement informés des problèmes pratiques et de leurs solutions dans le cadre journalier du travail judiciaire.

1-2-4 Procureurs juniors

Cette catégorie rassemble les jeunes magistrats et agents du parquet qui débutent leur carrière sous une juridiction. Fraîchement diplômés de l'université, les membres de ce groupe disposent de connaissances légales théoriques actuelles mais n'ont, à ce jour, acquis que peu d'expérience pratique.

1-2-5 « Aspirants »

Les personnes citées ci-dessous peuvent rejoindre la catégorie des aspirants :

- Les étudiants qui, à l'issue de leurs études, ont de très bonnes chances d'embrasser une carrière judiciaire et ont manifesté un intérêt à devenir juge ou procureur;
- Les étudiants de troisième cycle dans les domaines pertinents ;
- Les stagiaires tels que, par exemple, les "auditeurs de justice" en France, les "jueces en prácticas" en Espagne ou les "Referendare" en Allemagne, qui ont de très bonnes chances d'embrasser une carrière judiciaire et ont manifesté un intérêt à devenir juge ou procureur.

1-3 Méthodologie

Pour chaque sujet ou sous-chapitre, une recommandation relative à la méthode de travail est apportée. Les méthodologies peuvent être réparties comme suit :

1-3-1 Méthode pédagogique

1

1-3-1-1 Formations de base

Les formations de base devraient être organisées sous la forme de sessions durant lesquelles la structure générale du domaine abordé devra être présentée. Ces sessions devraient, idéalement, durer entre trois et cinq jours. La finalité de cette formation est de transmettre aux participants les notions élémentaires qui leur permettront de comprendre le détail du sujet traité.

Les formations de base peuvent être combinées avec des *cours en ligne destinés à approfondir et compléter les connaissances*.

Par ailleurs, une formation de base peut être associée à une visite d'étude auprès, à titre d'exemple, d'une institution ou agence européenne, d'une école judiciaire ou autre.

1-3-1-2 Séminaires spécialisés

Des séminaires spécialisés devraient être organisés sous la forme de sessions durant lesquelles un sujet spécifique est présenté dans le menu détail. Ces sessions devraient, idéalement, durer de deux à trois jours. La finalité d'une telle formation est de transmettre des connaissances approfondies sur un sujet très précis. Une formation en profondeur peut reposer sur une pédagogie pratique incluant des ateliers et des études de cas ; la formation principale devrait toutefois s'articuler autour d'exposés plus pointus sur les sujets respectifs.

Les séminaires spécialisés peuvent être combinés avec des *cours en ligne destinés à approfondir et compléter les connaissances*.

1

1-3-1-3 Ateliers

Les ateliers devraient être organisés sous la forme de rencontres durant lesquelles l'accent serait placé sur la formation pratique. Ces ateliers devraient, idéalement, durer de une à deux journées. Les méthodes pédagogiques devraient, lors de ces ateliers, notamment inclure des études de cas, des analyses des interrogations posées par les instruments et des possibilités de réponse à ces interrogations, sans oublier d'éventuelles propositions de modification, des tribunaux modèles et autres jeux de rôles.

1-3-1-4 Visites d'étude

Les visites d'étude donneront aux participants l'occasion d'observer la réalité du travail quotidien dans les institutions et agences européennes ainsi que dans les

instances homologues nationales telles que les cours et tribunaux, les autorités centrales, etc. Cette expérience contribue à une meilleure compréhension du travail de ces institutions, du rôle d'appui qu'elles assument auprès des praticiens, des obstacles qui peuvent se dresser. En ce sens, ces visites peuvent renforcer la confiance (mutuelle) en ces institutions et promouvoir, par conséquent, leur usage.

Les institutions de l'Union européenne et autres instances expressément citées pour les besoins des présentes lignes directrices sont :

- 1 - la Cour européenne des Droits de l'Homme (CEDH) ;
- 2 - la Cour européenne de Justice (CEJ) ;
- 3 - le Réseau européen judiciaire en matière civile et commerciale (REJ-Civil) ;
- 4

1-3-1-5 Cours d'apprentissage à distance

Dans le cadre de ce qui a été baptisé le e-Learning, d'autres possibilités d'apprentissage à distance se mettent en place. Ces cours peuvent durer entre trois et six mois. Ces formations peuvent couvrir les champs abordés par les formations de base décrites ci-dessus mais peuvent également inclure des sessions d'approfondissement, même si l'accent devrait être placé sur les formations de base qui peuvent offrir un panorama très complet de la justice civile et sociale en Europe. La pédagogie déployée pour ces cours peut reposer sur la lecture de textes explicatifs, sur des épreuves à choix multiple, sur des études de cas, sur des vidéos, sur des multi-conférences, sur des forums virtuels, etc.

Le cursus de formation en ligne et à distance peut être complété par une session de clôture (et si possible, de démarrage) en présence des formateurs et des apprenants.

1-3-2 Apprentissage en ligne complémentaire

Les formations de base, les séminaires spécialisés et les ateliers peuvent être complétés par un cursus d'approfondissement dispensé en ligne.

1-3-2-1 Dans le cadre de la formation de base, ce programme d'approfondissement s'articulera autour de textes introductifs que l'apprenant devra lire au préalable et qui feront l'objet d'une épreuve à choix multiples. En raison de la nature complémentaire de ces exercices, ils pourraient s'étendre (selon le sujet) sur quatre à six semaines.

1-3-2-2 Dans le cas des séminaires spécialisés, l'outil du e-Learning peut être utilisé afin de permettre aux participants d'entamer le cours avec un même bagage de connaissances. Il s'agirait, en l'occurrence, d'une formation introductive, initiale et accessible à domicile. A nouveau, la formation peut reposer sur des textes explicatifs consacrés au sujet abordé et des questionnaires à choix multiple. En raison de la nature complémentaire de ces exercices, ils pourraient s'étendre (selon le sujet) sur quatre à six semaines.

1-3-2-3 Dans le cadre des ateliers, l'outil d'apprentissage en ligne peut proposer une méthode de préparation pour les participants plus avancés ; ainsi, durant

l'atelier, du temps peut être exclusivement consacré aux difficultés de résolution d'affaires réelles.

1-3-3 Priorités

Dans le domaine de la justice civile et sociale en Europe, les développements demeurent vastes et de nombreux nouveaux champs rejoignent la sphère européenne. Par conséquent, il s'avère extrêmement difficile d'évaluer quels champs de la loi deviendront pertinents et à quelle échéance ils viendront compléter la législation existante. Néanmoins, les présentes lignes directrices établiront également le classement des priorités qu'il conviendra de définir pour chacun des sujets répertoriés. Notons toutefois que ce classement des priorités peut rapidement être dépassé !

Trois différents niveaux de priorité sont assignés à chaque sous-sujet :

- 1
- 2 C1) *Priorité absolue* ;
- 3 C2) *Prioritaire* ;
- 4 C3) *Recommandé*.

A nouveau, il est essentiel de souligner que le niveau de priorité d'un sujet est susceptible d'être considérablement modifié à la lumière des évolutions législatives en matière de justice civile et sociale dans l'Union européenne.

2 - PRINCIPES DE BASE DU DROIT COMMUNAUTAIRE ET DU DROIT DE LA CONSOMMATION

2.1 Contenu de la formation

2.1.1 Principes de base du droit communautaire

Le droit communautaire est un **droit d'origine supra nationale**. A ce titre il repose sur des institutions propres, qui cohabitent avec celles des Etats membres pour l'adoption des règles applicables aux citoyens

Rappel sur les institutions

- La Commission, qui a le quasi monopole de l'initiative en matière normative.
- le Parlement, qui intervient dans les procédures de codécision qui sont aujourd'hui les plus courantes et qui concernent en particulier le domaine du droit de la consommation.
- le Conseil, composé de représentants des gouvernements, doté d'un pouvoir de décision et arrête les normes avec le Parlement Européen.
- la CJCE, qui assure le respect du droit dans l'interprétation et l'application du Traité. Elle est dotée d'attributions contentieuses qui sont limitées aux recours

introduits directement par les Etats ou par les Institutions de la Communauté. Elle est aussi pourvue d'attributions préjudicielles sur saisine des juridictions nationales qui sont aussi chargées d'appliquer le droit communautaire.

Toutes les matières qui ne sont pas expressément attribuées aux Communautés demeurent de la compétence des Etats. Les cas de compétence exclusive de la Communauté sont finalement peu nombreux, par exemple, la politique commerciale commune, la gestion des ressources de la mer ou certains aspects de la politique de la concurrence. Les cas les plus fréquents sont ceux d'une compétence partagée ; ce qui correspond, en particulier à la situation du droit de la consommation. Dans un tel cas de figure, en vertu du principe de subsidiarité, la Communauté n'intervient que si et dans la mesure où les objectifs de l'action envisagée ne peuvent être réalisés de manière suffisante par les Etats membres. S'applique également le principe de proportionnalité, qui veut que l'action de la Communauté ne doit pas excéder ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs du traité.

Le droit de la consommation est par ailleurs un **droit autonome**, en ce sens qu'il fonde une Communauté investie d'une autorité institutionnelle propre, en même temps qu'il entretient des rapports nécessaires avec les droits internes des Etats membres

Les sources du droit communautaire sont hiérarchisées, comme dans un système de droit étatique. Distinguer le droit originaire, constitué par les traités fondateurs, et le droit dérivé, constitué des actes susceptibles d'être adoptés par les autorités communautaires (règlements, directives, décisions, recommandations et avis).

Rappel

➤ *Le règlement* : apparenté à la loi dans l'ordre juridique interne. De portée générale, obligatoire dans tous ses éléments, directement applicable dans tout Etat membre postérieurement à sa publication au Journal Officiel des Communautés Européennes, sans aucune procédure de réception ou de transposition dans l'ordre juridique interne. Directement applicable, le règlement produit des effets directs : il crée pour les ressortissants des Etats membres des droits qu'ils pourront invoquer devant leurs propres juridictions nationales.

➤ *La directive* : a pour finalité de rapprocher les législations des Etats membres. Fixe les objectifs à atteindre tout en laissant aux Etats destinataires le libre choix de la forme et des moyens pour y parvenir. Elle impose aux Etats membres destinataires l'obligation de transposer dans l'ordre juridique interne les prescriptions qu'elle contient. La tendance est à des directives de plus en plus précises et à un contrôle de plus en plus pointilleux de leur transposition dans les Etats membres par la Commission. Eventuellement, une directive peut être d'"harmonisation totale" (exemple : la directive du 25 juillet 1985

sur la responsabilité du fait des produits défectueux) et en ce cas la marge de transposition est très réduite, mais pour autant un acte de transposition en droit interne demeure absolument nécessaire (absence d'effet direct).

Relations entre droit communautaire et droit national

Le droit communautaire fait partie intégrante de l'ordre juridique applicable au sein de chacun des Etats membres (CJCE Costa c/Enel du 15 juillet 1964). Deux principes régissent les rapports entre droit communautaire et droit national, le principe de l'effet direct et le principe de primauté.

➤ **L'effet direct** : le droit communautaire va créer des droits et des obligations pour les particuliers des Etats membres dans leurs rapports avec d'autres particuliers ou dans leurs relations avec leurs autorités nationales. Il permet aux ressortissants des Etats membres de se prévaloir de ces droits devant leurs juridictions nationales.

➤ **Le principe de primauté**, qui vaut aussi bien devant la CJCE que devant les juridictions nationales, garantit l'application à la fois effective et uniforme du droit communautaire dans les Etats membres. Il résulte de ce principe (dégagé par la jurisprudence) que les règles d'effet direct "en tant qu'elles font partie intégrante, avec rang de priorité, de l'ordre juridique applicable sur le territoire de chacun des Etats membres" doivent être appliquées dès leur entrée en vigueur malgré l'éventuelle préexistence d'une loi nationale incompatible et malgré l'adoption ultérieure d'une loi contraire. La primauté doit jouer même en l'absence d'abrogation formelle de la règle nationale contraire, et ce même si cette norme nationale contraire est d'origine constitutionnelle.

2.1.2 Spécificité du droit de la consommation

Le droit de la consommation est apparu au sein des Etats avant de devenir une préoccupation de la CEE, puis de l'Union Européenne. Pourquoi faut-il envisager une protection juridique spécifique du consommateur ?

Dans le contexte d'une économie libérale, et spécialement au moment de la mondialisation et de la prééminence du marché, on pourrait douter, a priori, de la pertinence du besoin de protection des consommateurs. Les lois du marché ne sont-elles pas, en effet, favorables à ces derniers ? En théorie, le consommateur doit tirer profit du libéralisme des échanges, qui doit offrir aux consommateurs un plus large choix de produits ou de services pour satisfaire leurs besoins, et qui entraîne une libre

concurrence, laquelle assure le maintien à un niveau raisonnable des prix, dont ils bénéficient.

Mais la pratique montre que le libre fonctionnement du marché ne produit pas que des effets bénéfiques pour le consommateur. La liberté totale engendre des désordres et ces désordres ne peuvent être combattus que par des interventions spécifiques en faveur des consommateurs. Les désordres inhérents au libre fonctionnement du marché tiennent, notamment, à ce que **la relation entre le professionnel et le consommateur est une relation fondamentalement déséquilibrée :**

Supériorité des professionnels à plusieurs égards :

- **Technique** : Le professionnel, qu'il soit producteur ou vendeur, connaît ou doit connaître parfaitement les caractéristiques des produits ou des services qu'il propose aux consommateurs. Cette connaissance lui permet d'orienter les choix de ses clients.
- **Economique** : Par hypothèse, une entreprise a plus de moyens et de ressources qu'un consommateur individuel, et cela d'autant plus qu'on assiste actuellement à un phénomène de regroupement d'entreprises dans un but de compétitivité accrue. De plus, par le recours à la publicité, désormais omniprésente, les professionnels sont en mesure de créer de nouveaux besoins de consommation. Enfin, on peut aussi parler de la supériorité juridique des professionnels. C'est ainsi que, dans la plupart des cas, l'entrepreneur est membre d'une organisation professionnelle qui lui procure les conseils et informations juridiques appropriés à son activité. Et, surtout, dans les relations avec les consommateurs, les professionnels ont recours à des contrats d'adhésion pré rédigés à leur avantage et dont les clauses ne sont pas modifiables. Il arrive que les professionnels abusent de leur supériorité ; qu'il suffise de mentionner le phénomène des clauses abusives dans les contrats-types que l'on vient d'évoquer (exemples des locations de voitures ou de la téléphonie mobile). Comment aussi ne pas songer à certaines pratiques des organismes bancaires ou de crédit ?

Faiblesse structurelle des consommateurs :

- le consommateur est **seul face au professionnel**. Contrairement, en effet, à ce qui peut se constater dans les relations du travail, la représentation collective des consommateurs n'a pas la même efficacité que celle que l'on constate au profit des salariés des entreprises.
- Le consommateur est le **plus souvent ignorant des caractéristiques du produit qu'il se propose d'acheter**, et ce d'autant plus que, souvent, les produits qui lui sont offerts sont de plus en plus complexes (ordinateurs, appareils domestiques) : il est donc dépendant des informations et conseils que lui communique le professionnel.
- Le consommateur est enfin **souvent ignorant de ses**

droits. Quant il souscrit un contrat d'adhésion, d'abord, il n'a pas la possibilité concrète de le lire avant de signer et, ensuite, en cas de litige avec le professionnel, il pensera qu'il est nécessairement obligé par tout ce qui est écrit. Certes personne n'oblige le consommateur à s'engager à un contrat comportant des dispositions qui ne lui conviennent pas, mais cette liberté n'est souvent que formelle : à moins de devenir un exclu de la société, peut-on réellement refuser de contracter, par exemple, pour son approvisionnement en eau potable, pour la fourniture du courant électrique ou pour son abonnement téléphonique ?

Cette année encore, selon un sondage Eurobaromètre publié à l'occasion du Sommet européen des consommateurs¹¹, il a pu être constaté que moins de 50 % des consommateurs européens interrogés se sentent confiants, bien informés et protégés. Les consommateurs avisés dénichent facilement les meilleures offres, connaissent leurs droits et n'hésitent pas à introduire des recours en cas de difficulté. En revanche, les consommateurs vulnérables ont du mal à comprendre les choix auxquels ils sont confrontés, ne connaissent pas leurs droits, ont plus de problèmes et ne sont pas disposés à agir en cas de difficulté. Les préjudices signalés par les consommateurs sont évalués à environ 0,4 % du PNB de l'UE; plus d'un consommateur européen sur cinq a fait état d'un problème sur des cours des douze derniers mois. Si la plupart des consommateurs se plaignent auprès des détaillants, la majeure partie de ceux qui n'obtiennent pas satisfaction ne vont cependant pas plus loin. Un grand nombre de consommateurs peinent à faire des calculs simples, à comprendre des renseignements essentiels, à déceler les pratiques commerciales illégales ou à s'informer de leurs droits. Une majorité des personnes interrogées ne savaient pas qu'elles ont le droit de retourner un produit défectueux, ou encore, de le faire réparer ou remplacer. "

Le droit commun ne permet pas d'apporter un remède adéquat à cette faiblesse des consommateurs, et dans tous les Etats occidentaux, la protection juridique des consommateurs a été le résultat d'interventions législatives spécifiques. En Europe, ces législations particulières sont apparues, d'abord en Suède, au tout début des années 1970 avant de se généraliser. Aujourd'hui, elles existent même dans des pays dont le niveau de développement n'a pas atteint celui des économies occidentales (pays de l'Amérique du Sud, Tunisie ...), mais qui ont compris que le droit de la consommation était un facteur d'équilibre économique et social, et donc de cohésion sociale.

Quels sont les caractères et la place du droit de la consommation?

De par ses finalités propres, le droit de la consommation se présente comme un droit d'exception dans les ordres juridiques internes, parce qu'il se propose de protéger spécialement une catégorie particulière de personnes, les consommateurs, dans leurs rapports avec les professionnels.

Il s'agit, en règle générale, d'un droit pluridisciplinaire, qui repose tout d'abord, pour une part importante, sur le droit civil des contrats (consommer, c'est le plus souvent contracter), mais qui comporte aussi des aspects administratifs, pénaux ou procéduraux.

Plus précisément, dans la plupart des systèmes, le droit de la

consommation privilégie trois secteurs de protection :

- Le premier est celui de la **santé et de la sécurité corporelle des consommateurs**. Une importance toute particulière est accordée, dans ce domaine à l'information de ces derniers. Trois aspects sont généralement pris en compte : la prévention (souvent ce sont des dispositions de type administratif), la répression des comportements illicites ou dangereux des professionnels (dispositifs pénaux) et aussi la réparation due aux victimes (mais c'est parfois le droit commun de la responsabilité qui s'en charge).
- Le deuxième est celui des **intérêts économiques des consommateurs**. Deux préoccupations majeures se manifestent ici : tout d'abord, un souci d'équilibre dans les relations contractuelles entre consommateurs et professionnels et, aussi, le désir de prévenir et de traiter les endettements excessifs des particuliers. Une grande importance est ici aussi accordée à l'information due au consommateur pour que celui-ci donne un consentement éclairé. Des mécanismes particuliers, tel un droit de rétractation, peuvent aussi être reconnus aux consommateurs de sorte que leur consentement soit aussi exprimé de manière réfléchie.
- Le troisième secteur est celui des **intérêts juridiques**. Il s'agit de faciliter l'accès des consommateurs à la justice, qu'il s'agisse du consommateur individuel à l'occasion d'un litige qui l'oppose à un professionnel en particulier ou qu'il s'agisse des associations représentatives agissant pour la défense des intérêts collectifs des consommateurs.

Dans les ordres juridiques internes, le droit de la consommation est ordinairement classé dans le droit économique ou le droit des affaires au sens large. Dans tous les cas de figure, **sa place doit être précisée par rapport au droit voisin qu'est le droit de la concurrence**.

- Ils poursuivent des **finalités distinctes** : Tandis que le droit de la concurrence vise au bon fonctionnement du marché, le droit de la consommation vise à la protection de ce sujet du marché qu'est le consommateur, parce que nous avons vu que le jeu normal du marché ne pouvait pas garantir à ce dernier une protection suffisante.
- Ils **ne conçoivent pas le consommateur de la même manière**: Alors que, dans le droit de la consommation, il s'agit, en principe, du consommateur final privé qui agit à des fins extra-professionnelles, dans le droit de la concurrence ce peut être une personne qui utilise des biens ou des services dans un processus industriel ou commercial. En d'autres termes, le droit de la concurrence règle d'abord et essentiellement des rapports entre professionnels, même si de telles relations peuvent retentir sur la situation des consommateurs.
- **Les règles du droit de la consommation peuvent avoir pour résultat de freiner la concurrence**. Ainsi, les règles impératives visant à la sécurité des produits mis sur le marché où

à interdire des pratiques commerciales agressives représentent des limites à libre concurrence puisque tous les professionnels doivent les respecter, d'où un certain nivellement du comportement des entreprises.

➤ Pour autant, les deux droits présentent aussi certaines convergences : les consommateurs sont, sur le marché, les moteurs de la concurrence. Par leurs choix sur le marché, ils assurent, en principe, le succès des produits et des services dont le rapport qualité/prix est le meilleur, pour autant que la transparence du marché soit suffisante pour éclairer leurs choix. Or les règles qui permettent d'assurer cette transparence relèvent à la fois du droit de la concurrence, en contribuant à la développer, et du droit de la consommation, dans la mesure où elles préservent la bonne information des consommateurs. Par ailleurs, est aussi un élément de convergence le fait que le droit de la concurrence comporte des règles destinées à corriger ce que la totale liberté de concurrence pourrait avoir d'excessif (apparition de monopoles par disparition successive des concurrents moins efficaces ou de comportements déloyaux).

En définitive, il n'y a donc pas hiérarchie entre les deux droits, mais relations de complémentarité. Le droit de la concurrence est en amont du droit de la consommation, et tous deux participent à la régulation du marché pour éviter les excès inhérents à son libre fonctionnement. Le droit communautaire, comme les droits internes, reflète cette complémentarité.

2.1.3 Historique de la construction du droit communautaire de la consommation

La prise en compte, dans l'ordre juridique communautaire, du besoin de protection spécifique des consommateurs n'a pas été immédiate.

Dans le traité de Rome de 1957, on ne perçoit pas les signes d'une volonté politique de protection des consommateurs. Le terme "consommateur" n'est pas ignoré du Traité mais il n'y apparaît que de manière occasionnelle dans quelques articles :

- art.33 (ex.art.39) relatif à la politique agricole commune disposant qu'il convient d'assurer des prix raisonnables dans les livraisons aux consommateurs ;
- art.34 (ex.art.40) qui exclut toute discrimination entre producteurs ou consommateurs de la Communauté pour l'organisation des marchés agricoles ;
- art.82 (ex.art.86) qui présente comme un abus de position dominante le fait "de limiter la production, les débouchés ou le développement technique au préjudice des consommateurs".

Dans d'autres textes, c'est le terme "utilisateur" qui est utilisé.

En toute hypothèse, ces quelques dispositions n'expriment aucune politique volontariste de protection spécifique des consommateurs, ce qui ne surprend pas, car en 1957, la société de consommation n'existe pas encore. D'ailleurs, à la même époque, dans aucun des six pays de la CEE on ne trouve de législation de protection des consommateurs en particulier.

La première prise de conscience politique de la nécessité d'une protection organisée des consommateurs apparaît au sommet de Paris des 7 et 8 novembre 1972 dans le cadre de la construction d'une Europe "à visage humain". Cela devait déboucher, trois ans plus tard, le 14 avril 1975, sur l'adoption par le Conseil du 1^{er} programme de la CEE "pour une politique de protection et d'information des consommateurs", auxquels sont reconnus cinq droits fondamentaux :

- droit à la protection de la santé et de la sécurité ;
- droit à la protection des intérêts économiques ;
- droit à la réparation des dommages ;
- droit à l'information et à l'éducation ;
- droit à la représentation.

Depuis, plusieurs autres programmes ont été adoptés qui n'ont jamais remis en cause ces cinq droits.

Cependant les concrétisations de ces intentions sont restées, dans un premier temps, bien en deçà des attentes, tant parce que le fondement juridique de cette protection spécifique des consommateurs n'apparaît pas clairement dans le Traité qu'en raison de la règle de l'unanimité.

Sont alors adoptées les directives sur les produits cosmétiques, sur l'étiquetage et la présentation des denrées alimentaires destinées aux consommateurs, sur l'indication des prix des denrées alimentaires aux consommateurs, sur la publicité trompeuse, sur la responsabilité des produits défectueux, et sur le démarchage à domicile. Elles portent essentiellement sur l'information du consommateur et les produits qui lui sont destinés. Elles ont été complétées par de multiples directives sectorielles et techniques touchant à la santé des consommateurs au sujet, par exemple, des produits alimentaires (composition, colorants, additifs....) ou industriels (appareils électriques, jouets, médicaments...).

Pendant cette période, il faut aussi tenir compte de la jurisprudence de la CJCE et de sa contribution à la protection des consommateurs. Il s'agit essentiellement de la jurisprudence relative au principe de la libre circulation des biens (art.30 ancien). Selon ce texte, "les restrictions quantitatives à l'importation ainsi que toute mesure d'effet équivalent sont interdites par les Etats membres". De la sorte se trouvaient interdites toutes dispositions empêchant directement ou indirectement l'importation dans un Etat membre d'un produit admis dans un autre Etat membre.

L'idée sous-jacente est que la libre circulation contribue à la protection des consommateurs dans la mesure où elle leur garantit un large choix de biens de

consommation (cf. arrêt [CJCE du 11 juillet 1974, Dassonville](#)). Mais, un arrêt ultérieur ([CJCE, 20 fév.1979, Rewe](#)), connu sous le nom de Cassis de Dijon, a précisé les conditions dans lesquelles des obstacles à la libre circulation des marchandises entre les Etats membres résultant de la disparité des législations nationales pourraient être admis. En l'occurrence, la réglementation allemande s'opposait à la commercialisation en Allemagne de boissons spiritueuses n'atteignant pas un degré d'alcool minimum de 25° ; et donc à l'importation du Cassis de Dijon dont le degré d'alcool est compris entre 15 et 20°; En l'espèce, l'administration allemande est condamnée : sa réglementation, dit la Cour, "ne poursuit pas un but d'intérêt général de nature à primer les exigences de la libre circulation des marchandises qui constitue l'une des règles fondamentales de la Communauté".

C'est dire, à contrario, que la Cour admet que des exceptions soient apportées au principe de libre circulation. Elle précise que les restrictions admissibles sont celles qui "sont nécessaires pour satisfaire à des exigences impératives tenant, notamment, à l'efficacité des contrôles fiscaux, la protection de la santé publique, à la loyauté des transactions commerciales et à la défense des consommateurs" : elle reconnaît donc, pour la première fois, que la défense des consommateurs constitue un objectif politique spécifique susceptible de justifier des restrictions à la politique communautaire de libre échange. Cette jurisprudence a été étendue dans le domaine des prestations de services par l'arrêt Commission c/Allemagne du 4 décembre 1986.

Une troisième étape est marquée avec l'Acte Unique Européen des 17-28 février 1986.

La protection des consommateurs n'y est pas encore considérée comme une politique autonome. Elle reste rattachée à l'établissement du marché intérieur. Mais

- l'article 95 est modifié : la Commission, dans ses propositions ...en matière de santé, de sécurité, de protection de l'environnement et de protection des consommateurs, prend pour base un niveau de protection élevé ...": **Le droit de la consommation devient ainsi un objet légitime et reconnu d'intégration européenne.**
- Surtout, **le vote à la majorité qualifiée suffit désormais en ce domaine**, ce qui va faciliter la mise en œuvre des plans successifs de protection des consommateurs.

Dans le prolongement de cet Acte Unique, on note la création en 1989, à Bruxelles d'une Direction Générale autonome consacrée à ces questions de consommation, la DG 24, ainsi que deux directives importantes, celle du 22 décembre 1986 sur le crédit à la consommation, et celle du 13 juin 1990 sur les voyages à forfait.

Avec le Traité de Maastricht du 7 février 1992, le droit communautaire de la consommation prend un nouvel essor.

C'est le Traité qui institue l'Union Européenne.

Il établit une base légale explicite pour la protection des consommateurs qui tient d'une part à l'art.3 du Traité CE - lequel dispose que, dans les actions

qu'elle entreprend pour mener à bien sa mission, la Communauté doit apporter "une contribution au renforcement de la protection des consommateurs".- et à d'autre part à l'insertion d'un article 129 A (aujourd'hui art.153) dans ce Traité. C'est l'article unique d'un Titre Unique consacré à la "protection des consommateurs", d'où résulte que

- le lien entre la politique de constitution du marché intérieur et celle de protection des consommateurs est maintenu, les deux politiques étant destinées à se combiner.
- La Communauté a désormais la possibilité de conduire des "actions spécifiques" pour la protection des consommateurs, c'est-à-dire des actions indépendantes de la réalisation du marché intérieur
- les actions spécifiques sont gouvernées par le principe de subsidiarité. Les autorités communautaires doivent appuyer et compléter les actions des Etats Membres.
- les Etats pourront maintenir ou adopter des dispositions nationales conférant un niveau de protection plus élevé aux consommateurs, soit une politique d'harmonisation minimale (également possible sur le fondement de l'article 95)

Après Maastricht, les directives deviennent plus nombreuses et touchent au cœur même des rapports de consommation dont elles entendent aménager le contenu, tout en restant fondées sur l'art. 100 A (art. 95), c'est-à-dire sur le rapprochement des législations pour la réalisation du marché intérieur.

Quant à la jurisprudence de la CJCE sur le principe de la libre circulation, elle évolue également : à cet égard, toujours à propos de l'article 30 relatif à l'interdiction des mesures d'effet équivalent à des restrictions quantitatives à la libre circulation (importation) des marchandises, il faut spécialement mentionner l'arrêt [Keck et Mithouard du 24 nov. 1993](#). A l'occasion de cette affaire, où deux responsables de supermarchés français étaient poursuivis au pénal pour avoir enfreint la législation nationale prohibant les ventes à perte et se défendaient en prétendant que cette réglementation était contraire à l'article 30 en ce qu'elle contribuait à réduire les ventes et, par voie de conséquence, les importations de marchandises, la CJCE modifie sa jurisprudence antérieure en en restreignant la portée. Ce revirement consiste en ce que, désormais, pour l'interprétation de l'article 30 et la définition des mesures d'effet équivalent interdites, seules les réglementations techniques sur les caractéristiques des produits et des services, sont toujours soumises à la jurisprudence Cassis de Dijon, tandis que celles qui restreignent ou interdisent certaines modalités ou méthodes de vente échappent aux foudres de l'article 30 dès lors qu'elles ne présentent aucun caractère discriminatoire.

Une autre étape est franchie avec le Traité d'Amsterdam du 2 octobre 1997, dans lequel l'article 129 A devient l'article 153 et voit son texte complété :

- à la sûreté, la sécurité et les intérêts économiques du consommateur, on ajoute leur droit à l'éducation et à s'organiser pour la défense de leurs intérêts.
- Est en outre posé le principe de l'intégration de la politique de

protection des consommateurs dans les autres politiques et activités communautaires.

Pour autant, la constitution du marché intérieur demeure la préoccupation première et le principe de subsidiarité est réaffirmé dans le domaine de la protection des consommateurs. Rien n'est prévu pour améliorer l'accès des consommateurs à la justice.

En 1999, la DG 24 a cédé la place à la DG Sanco qui regroupe à la Commission, les affaires de santé et de protection des consommateurs à la suite de la crise de la "vache folle". De nombreuses directives ont été adoptées sur l'indication du prix des produits (la seule qui soit fondée sur l'article 153), sur les actions en cessation relative aux litiges transfrontaliers, sur l'interdiction de la publicité sur le tabac , sur les garanties dans la vente de biens de consommation , sur le commerce électronique , sur la sécurité du consommateur qui remplace celle de 1992 , sur la commercialisation à distance des services financiers.

Le Traité de Nice du 26 février 2001, qui s'est intéressé à l'élargissement de l'Union Européenne, ne touche pas à la politique de protection des consommateurs.

Enfin, sous l'empire des traités de Lisbonne du 13 décembre 2007 (traité sur l'Union européenne -TUE- et traité sur le fonctionnement de l'Union européenne -TFUE), qui régissent l'Union et son fonctionnement depuis leur entrée en vigueur le 1er décembre 2009, les dispositions relatives à la protection des consommateurs figurent à l'article 169 du TFUE dans les termes suivants - inchangés, quant à la définition des objectifs et moyens de la protection des consommateurs, par rapport à ceux de l' article 153 du Traité d'Amsterdam :

« 1. Afin de promouvoir les intérêts des consommateurs et d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, l'Union contribue à la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information, à l'éducation, et à s'organiser afin de préserver leurs intérêts.

L'Union contribue à la réalisation des objectifs visés au paragraphe 1 par

- des mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 (ex article 95 du traité d'Amsterdam) dans le cadre de la réalisation du marché intérieur)
- des mesures qui appuient et complètent la politique menée par les Etats membres, et en assurent le suivi
- ,, ».

Un livre vert sur la protection des consommateurs a été diffusé le 2 octobre 2001 (Doc.Com.2001 531 final). Il a été suivi de communications de la Commission, la première en Juin 2002 sur la stratégie pour une politique des consommateurs (JO CE 8 juin 2002 n° C.137), la deuxième en 2007, pour la période 2007-2013, intitulée — Responsabiliser le consommateur, améliorer son bien-être et le protéger efficacement», l'une des priorités fixées étant l'amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs

Parallèlement, dans le contexte des travaux de recherche tendant à l'établissement d'un code civil européen menés par le groupe Von Bar, repris partiellement en compte par la Communauté dans le cadre du 6ème PCRD et du « plan d'action pour un droit européen des contrats », un groupe de chercheurs a réalisé un énorme travail spécifiquement axé sur le droit de la consommation

Sur la base de l'ensemble de ces réflexions, un processus de révision du droit communautaire de la consommation est actuellement lancé, dont l'élément clé est la proposition de directive- cadre sur les droits des consommateurs, publiée en 2008.

Ce processus de révision laisse à l'écart quatre directives portant sur des situations plus spécifiques qu'il n'est pas pour autant prévu de laisser en l'état, mais qui doivent faire l'objet d'une révision « individuelle ».

Ainsi , la directive de 1994 relative à la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers (« time scare ») a d'ores et déjà été révisée, et une consultation a été publiée le 26 novembre 2009 sur la révision de la directive 90/314/ CEE sur les voyages à forfait.

Par ailleurs, en matière de crédits, une nouvelle directive est venue refondre les règles communautaires relatives aux crédits à la consommation, et un livre vert sur le crédit hypothécaire a ouvert la réflexion sur des règles à adopter en matière de crédit immobilier.

Pour un tour d'horizon le plus complet possible, dans le cycle de formation proposé, des droits des consommateurs concernant leurs intérêts juridiques et économiques seront successivement présentés :

- les droits des consommateurs dans leurs relations avec les professionnels (III) : les règles actuellement en vigueur dans les trois domaines essentiels que sont les clauses abusives, les garanties dans la vente des biens de consommation et les ventes à distance, règles constitutives d'un acquis dont on dressera un bilan avant d'en venir au présent et à l'avenir proche, à la lumière du processus de révision actuellement lancé
- la question des crédits (IV)
- les procédures, tant amiables que judiciaires, accessibles aux consommateurs pour faire respecter leurs droits (V)

- Enfin, la protection des consommateurs vue sous l'angle des pratiques commerciales déloyales (VI)

2.2 Textes et jurisprudence de référence

2-2-1 Textes

- [Traité de Rome du 25 mars 1957](#) créant la Communauté Economique Européenne ;
- Acte Unique européen des 17 et 28 février 1986 ;
- Traité de Maastricht du 7 février 1992 créant l'Union Européenne ;
- Traité d'Amsterdam du 2 octobre 1997 ;
- Traité de Nice du 26 février 2001 ;
- Traité de Lisbonne du 13 décembre 2007
- [Directive 85/374 du 25 juillet 1985 sur les produits défectueux](#) (modifiée, par extension de son champ d'application, par la [directive 99/34 du 10 mai 1999](#));
- [Directive 99/44 du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties de biens de consommation](#);
- [Directive du 22 décembre 1986 sur le crédit à la consommation](#), et [directive 2008/48](#) du 23 avril 2008 sur les contrats de crédits pour les consommateurs ;
- [Directive du 13 juin 1990 sur les voyages à forfait](#) ;
- Directive 92/59 du 29 juin 1992 sur la sécurité générale des produits ;
- [Directive 93/13 du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs](#) ;
- Directive 94/47 du 26 octobre 1994 sur le "time-sharing", et directive 2008/22 du 3 février 2009 qui la révisé ;
- [Directive du 20 mai 1997 sur les contrats conclus à distance](#) ;
- [Directive n°450 du 10/9/1984 sur la publicité comparative, modifiée notamment par la directive du 6 octobre 1997, puis par la directive 2005/29 "pratiques commerciales déloyales" du 12 mai 2005, finalement consolidée dans la directive 2006/114 du 12 décembre 2006](#)

- [Directive 98/6 du 16 février 1998](#) s <http://sos-net.eu.org/conso/tigeuro/pub97.htm> Ur l'indication du prix des produits ; elle mérite d'être spécialement remarquée puisque c'est la seule à ce jour à être basée sur l'article 153 ;
- [Directive du 19 mai 1998 sur les actions en cessation relatives aux litiges transfrontaliers](#) ;
- [Directive du 6 juillet 1998 relative à l'interdiction de la publicité sur le tabac](#) ;
- [Directive du 29 mai 1999 sur les garanties dans la vente de biens de consommation](#) ;
- [Directive du 8 juin 2000 sur le commerce électronique](#) ;
- [Directive du 3 décembre 2001 sur la sécurité du consommateur, qui remplace celle de 1992](#)
- [directive du 23 septembre 2002 sur la commercialisation à distance des services financiers](#) ;
- Livre vert de 2001 sur la protection des consommateurs (Doc.Com.2001 531 final) ;

- [Communication de la Commission en Juin 2002 sur la stratégie pour une politique des consommateurs \(JO CE 8 juin 2002 n° C.137](#)
- [communication de la Commission de juin 2007 \(COM\(2007\)99 "une stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs: responsabiliser le consommateur, améliorer son bien être et le protège efficacement"](#)
consultation publique du 4 février 2011 : »vers une approche européenne cohérente sur les recours collectifs »

2.2.2 Jurisprudence

- [Arrêt CJCE du 11 juillet 1974, Dassonville](#)
- [CJCE, 20 février 1979, Rewe.](#)

2-3 Formateurs

Professeurs, en collaboration éventuelle avec des magistrats du ministère de la justice et du ministère des affaires étrangères- Experts nationaux et internationaux.

2-4 Méthodologie

- formations de base, s'agissant de mieux faire comprendre le cadre juridique communautaire du droit du travail. Ces formations sont d'une priorité absolue (C3) ; elles pourraient être faites sous formes de sessions et cours en ligne donnés par des universitaires et experts nationaux et internationaux
- Visites d'études (notamment des principales instances européennes pour mieux connaître leur fonctionnement in concreto).

3 Les droits des consommateurs

3.1 Contenu de la formation

3.1.1 Les grands secteurs de la protection des droits des consommateurs

3.1.1.1 Les clauses abusives

Dans la seconde partie des années 1970 apparaît en Europe occidentale un mouvement qui entreprend de protéger les consommateurs contre les clauses abusives des contrats qu'ils concluent avec les professionnels. Ce mouvement est indissociable de la généralisation de l'usage des contrats d'adhésion dans les relations de consommation. Les législations civiles paraissent inadaptées pour lutter contre les déséquilibres contractuels engendrés par cette pratique.

Au niveau communautaire, la gestation de la directive relative aux clauses abusives a été laborieuse. La proposition de directive ne fut en effet mise au point que le 14 juillet 1990, tandis que la directive elle-même (93/13) ne fut adoptée que le 5 avril 1993.

Cette directive concerne tous les contrats de consommation en général. Elle est spécifiquement consumériste, ne concernant que les rapports contractuels entre professionnels, d'une part, et consommateurs, d'autre part : elle se distingue donc des lois nationales sur les conditions générales des contrats qui, en principe, sont d'application dans tous les rapports contractuels. Elle ne concerne pas que les clauses abusives proprement dites, mais contient des dispositions sur la présentation et l'interprétation des contrats de consommation : ceux-ci doivent être rédigés « de façon claire et compréhensible » et, en cas de doute sur le sens d'une clause, « l'interprétation plus favorable au consommateur prévaut ». C'est une directive dite « minimale », qui qu'elle laisse par conséquent les Etats libres d'adopter dans leur législation nationale des dispositions plus favorables aux consommateurs.

Quelles sont les clauses qui doivent être considérées comme des clauses abusives ?

Selon l'article 3 de la directive, est abusive une clause :

- contraire à l'exigence de bonne foi ;
- qui crée un déséquilibre significatif au détriment du consommateur dans sa relation contractuelle avec le professionnel.

Ces critères de définition sont flous, voire redondants : le professionnel peut-il être considéré comme étant de bonne foi quand il réclame au consommateur l'application d'une clause contractuelle qui l'avantage outrageusement au détriment de ce dernier ?

La notion de déséquilibre contractuel implique une appréciation des avantages et désavantages pour chacun des contractants de la clause litigieuse.

Cette définition laisse en tout cas un large pouvoir d'appréciation au juge pour décider si la clause litigieuse est abusive ou non.

Quant à cette appréciation, l'article 4 de la directive apporte un certain nombre de précisions :

- Elle doit être portée de manière relative et concrète « en tenant compte de la nature des biens ou des services qui font l'objet du contrat ».
- Elle doit d'effectuer « au moment de la conclusion du contrat ». Cette

indication apparaît en contradiction avec la définition donnée de la clause abusive. Si, en effet, celle-ci est celle qui crée un déséquilibre contractuel, ce résultat ne peut s'apprécier qu'au moment où l'exécution du contrat est réclamée par le professionnel. Il faut donc admettre qu'on puisse apprécier aussi à ce moment là le caractère abusif d'une clause.

- l'abus peut enfin résulter d'une combinaison de clauses, soit à l'intérieur d'un même contrat, soit, éventuellement, au regard des clauses d'un autre contrat lié au contrat litigieux.

C'est normalement au juge national qu'il appartient d'apprécier le caractère abusif d'une clause en examinant les circonstances propres à la relation contractuelle litigieuse, les avantages et désavantages liés à la clause en cause (CJCE 1^{er} avril 2004, *Freiburger Kommunalbauten*, aff. C 237/02).

Mais la CJCE pourrait effectuer cette appréciation dans les cas dans lesquels la clause litigieuse est rédigée à l'avantage exclusif du professionnel sans aucune contrepartie en faveur du consommateur, telle une clause attributive de compétence territoriale (CJCE 27 juin 2000, *Océano*, aff. C 240/98).

Quels sont les contrats et les clauses concernés ?

Le principe est que tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur est susceptible de faire l'objet de l'application de la directive, quelle que soit sa présentation matérielle.

Sont cependant exclus (cf. considérants de la directive) les contrats de travail, ceux relatifs aux droits successoraux et au statut familial, de même que les statuts des sociétés.

La directive s'applique à des clauses qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle. Sauf preuve contraire par le professionnel de l'existence d'une négociation de ce type, il s'agit des clauses standardisées qui figurent dans un contrat d'adhésion. On peut dire que, dans des cas de ce genre, il existe une présomption d'absence de négociation individuelle.

Cependant, ne peuvent être jugées abusives :

- les clauses qui reflètent des dispositions législatives ou réglementaires impératives ;
- celles qui reflètent des dispositions de conventions internationales (ex. convention sur les transports aériens internationaux) ;
- celles qui sont relatives à la définition de l'objet principal du contrat : les parties doivent rester libres de déterminer le contenu de leurs engagements respectifs (par exemple les conditions auxquelles l'assureur accorde sa garantie) ;
- Celles qui sont relatives à l'adéquation entre le prix et la rémunération, d'une part, et les services ou les biens à fournir en contrepartie, d'autre part : en effet le système de lutte contre les clauses abusives n'a pas pour but de réparer les conséquences d'une éventuelle lésion.

Ces deux dernières exclusions ne valent cependant qu'autant que les clauses litigieuses sont rédigées de façon claire et compréhensible. Sinon, on en revient au principe d'application.

A titre d'illustration de ces principes, la directive contient en son annexe une liste de 17 clauses susceptibles d'être déclarées abusives, qui n'est qu'indicative. Dans la pratique judiciaire, il apparaît qu'environ 60 % des cas de clauses litigieuses recourent celles de la liste communautaire. Pour 44 % des cas, il s'agit de clauses relatives à l'inexécution du contrat soit, par exemple, que le professionnel cherche à s'exonérer des conséquences de son propre manquement, soit, au contraire, que celui-ci cherche à pénaliser les conséquences de la défaillance du consommateur (clauses résolutoires, clauses pénales, frais spéciaux ...). Du point de vue des contrats, 29 % des litiges concernent des contrats de vente, 11 % des locations et 60 % les autres prestations de services.

En outre, il faut rappeler que cette directive est d'harmonisation minimale, en sorte que les Etats membres ont la possibilité de la transposer en prévoyant des règles plus strictes, dès lors que ces règles conduisent à rehausser le niveau de protection du consommateur.

Ce principe a trouvé une application récente dans une affaire opposant une banque madrilène à une association de consommateurs, et a donné lieu à une décision de la Cour de Justice du 3 juin 2010 (C-484/08 Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid/ Asociacion dos usuarios de servicios bancarios).

La transposition espagnole de la directive n'ayant pas repris les deux exceptions ci dessus énoncées (impossibilité de juger abusives les clauses relatives à l'objet principal du contrat et les clauses relatives à l'adéquation entre le prix et la rémunération d'une part, et les services à fournir en contrepartie d'autre part), l'association de consommateurs contestait en justice une clause – parfaitement claire et compréhensible – prévoyant une règle d'arrondissement des taux d'intérêt favorable à la banque, qu'elle demandait au tribunal de considérer abusive.

La question a alors été posée à la Cour, à titre préjudiciel, de savoir si la juridiction nationale pouvait se livrer à une telle appréciation. Quoique la clause concernée soit claire et compréhensible et porte sur l'objet principal du contrat, la Cour a répondu par l'affirmative, en rappelant la nature de la directive et en constatant qu'en l'espèce le contrôle, possible selon la loi espagnole de transposition, allait dans le sens d'une meilleure protection du consommateur.

Comment éliminer les clauses abusives ?

La directive laisse les Etats libres d'édicter la solution qui leur paraît la plus adaptée, exigeant seulement de leur part qu'ils se dotent de moyens adéquats et efficaces pour faire cesser l'utilisation de clauses abusives. Le plus souvent, la voie choisie est celle de la nullité de la clause, le contrat restant d'application pour le reste, à moins qu'il ne puisse subsister sans la clause jugée abusive.

Les actions individuelles sont d'un faible rendement pour l'élimination des clauses abusives. Presque jamais le consommateur ne prendra l'initiative du procès. En règle générale, la question se pose lorsque, le consommateur ayant manqué à ses obligations contractuelles, le professionnel réclame l'application du contrat à son avantage. Et même dans ce cas, il est fréquent que le consommateur s'abstienne de présenter sa défense devant le juge.

Dans ces contextes, la CJCE admet (**Arrêts Oceano gruppo du 27 juin 2000** et [Cofidis 21 novembre 2002](#)) que le juge peut d'office soulever le caractère abusif d'une clause dont le professionnel réclamait l'exécution au consommateur, dans le souci de pallier l'inaction et l'ignorance de celui-ci, dès lors qu'il dispose des éléments de droit et de fait qui lui permettent de le faire : cette intervention d'office permet de rendre effectif le dispositif communautaire de lutte contre les clauses abusives.

Cette situation s'applique même dans le cas où une sentence arbitrale rendue sur la base d'une clause d'arbitrage abusive est devenue définitive. Ainsi dans un [arrêt Mostaza Claro \(du 26 octobre 2006, C 168/05\)](#), la Cour de Justice, saisie par la juridiction nationale devant lequel était pour la première fois invoquée la question de la validité de la clause d'arbitrage –non soulevée devant le tribunal arbitral – a estimé que l'autorité de la chose jugée liée à la sentence devait céder devant la protection due au consommateur. Dans un arrêt [Asturcom \(du 6 octobre 2009, C 40/08\)](#), la solution tendant à permettre au juge national d'annuler d'office, dans un tel cas, la clause d'arbitrage, a été étendue par la Cour de justice à un stade encore plus avancé de la procédure, celui où le juge national est saisi d'un recours en exécution forcée de la sentence arbitrale ayant acquis l'autorité de la chose jugée.

Cette jurisprudence relative au pouvoir du juge de relever d'office le caractère abusif d'une clause contractuelle dans un but de protection du consommateur a également reçu application dans le domaine du crédit à la consommation ([arrêt Rampion et Godard du 4 octobre 2007, C 429/05](#), sur le droit du consommateur d'exercer un recours à l'encontre du prêteur) et en matière de démarchage à domicile (**Arrêt Eva Martin**, sur la violation de l'obligation d'information visée à l'article 4 de la directive 85/577, le consommateur n'ayant en l'occurrence pas été informé de son droit de résilier le contrat)

Les actions collectives permettent aux associations de consommateurs de demander la suppression de clauses abusives contenues dans des modèles types de contrats proposés aux consommateurs. Certains systèmes juridiques (comme celui de la France) admettent qu'à l'occasion d'une action collective en suppression, l'association demanderesse puisse obtenir des dommages-intérêts en réparation du dommage résultant de l'atteinte à l'intérêt collectif des consommateurs du fait de la diffusion de ces modèles de contrats abusifs.

Dans certains systèmes juridiques, on met en avant la prévention en matière de lutte contre les clauses abusives ; ce qui se traduit par l'intervention d'autorités non judiciaires.

3.1.1.2 Les garanties dans la vente des biens de consommation

Le 15 novembre 1993, la commission publiait un livre vert sur ce point en faisant appel à la plus large consultation des milieux intéressés (consommateurs, professionnels, juristes). Ce document faisait notamment ressortir la très grande diversité des législations européennes en la matière, avec, schématiquement, une opposition entre une tradition latine faisant la distinction entre l'action en garantie des vices cachés et l'action en délivrance non conforme (France, Italie, Belgique, Luxembourg ...), et une tradition anglo-saxonne qui ne fait pas jouer cette distinction.

Le texte de [la directive 1999/44/CE du 25 mai 1999](#) apparaît finalement comme le résultat d'un double compromis, entre ces deux traditions juridiques opposées d'une part, entre les intérêts économiques des consommateurs et ceux des professionnels d'autre part. S'il est en effet de l'intérêt des consommateurs que les produits achetés soient à même de répondre à leurs attentes, il faut aussi considérer le coût non négligeable que représente la garantie pour les professionnels, qui ne sont pas à l'abri d'incidents de fabrication.

Cette directive est prise principalement sur le fondement de l'article 95 (marché intérieur) et accessoirement sur celui de l'article 153 bien que, dans l'ordre des considérants, la question de la protection des consommateurs soit mise en avant. Il s'agit d'une directive minimale qui devait être transposée dans les Etats, au plus tard, le 31 décembre 2001.

Les principes qu'elle retient, inspirés de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de marchandises – dédiée à l'organisation des rapports entre vendeurs et acheteurs professionnels - , sont nettement d'inspiration anglo-saxonne .

La directive ne concerne que les contrats conclus entre vendeurs professionnels et acheteurs consommateurs, le consommateur étant ici la personne physique qui agit « à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle ou commerciale » (art. 1, point 2).

Quant aux biens, seuls sont visés les « biens de consommation » entendus comme « tous objets mobiliers corporels », à l'exclusion, par conséquent, des ventes d'immeubles et des cessions de meubles incorporels. Et même parmi les « biens de consommation ainsi limités, sont encore exclus ceux qui sont vendus en vertu d'une saisie judiciaire, l'eau et le gaz dès lors qu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume ou une quantité déterminés, ainsi que l'électricité. Peuvent également être exclus, si les Etats le souhaitent, les biens d'occasion, dès lors qu'ils sont vendus lors de ventes aux enchères publiques ouvertes aux consommateurs.

Quant aux contrats, sont concernés les contrats de vente, auxquels la directive assimile le contrat de fourniture de biens de consommation à fabriquer ou à produire.

La garantie joue en cas de non conformité, notion qui, dans la directive, englobe

la notion de vice caché et le défaut de conformité stricto sensu : par exemple, un consommateur qui passe commande d'un véhicule neuf, de marque et modèle déterminés, de couleur bleu métallisé. Si le véhicule livré, tout en étant de la marque et du modèle spécifié, est de couleur grise, dans la tradition latine, il y a défaut de conformité parce que la chose remise à l'acheteur est différente de celle qu'il avait commandée. Si le véhicule livré correspond en tous points aux spécifications contractuelles, mais voit sa peinture se déliter au bout de quelques mois, on parlera de vice caché suivant cette même tradition. La directive regroupe ces deux notions sous le même vocable de défaut de conformité. C'est donc une conception particulièrement extensive par rapport aux principes latins, qui se réfère à la fois aux promesses et spécifications contractuelles, à l'attente légitime des consommateurs et à la normalité du bien livré. Sont également concernés par cette notion le montage défectueux ou la mauvaise installation du bien lorsque celle-ci est imputable au vendeur.

La directive ne parle pas directement des défauts apparents de la chose achetée, mais l'article 2 point 3 exclut la garantie si l'acquéreur connaissait ou ne pouvait ignorer le défaut au moment de la conclusion du contrat. En revanche, l'article 5 (point 3) pose au profit du consommateur une présomption simple d'antériorité de défaut pour tous ceux qui apparaissent dans les six mois de la délivrance. L'action de l'acheteur n'existe qu'à l'égard de son vendeur direct, ce dernier disposant d'une action récursoire contre le fabricant ou le vendeur initial (article 4).

Quant aux délais pour agir, la directive pose un délai de dénonciation, facultatif pour les Etats, par lequel le consommateur doit informer son vendeur du défaut de conformité dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il l'a constaté, manifestant ainsi son intention d'exercer ses droits contre le vendeur. La sanction du non respect de ce délai n'est pas précisée. Par ailleurs, la directive prévoit aussi un délai de prescription, de deux ans à compter du jour de la délivrance du bien, pour agir contre son vendeur.

Le consommateur n'est pas juge du mode de réparation qui lui paraît le plus adéquat : dans un premier temps, il a le choix entre la réparation du bien ou son remplacement, qui doivent l'un et l'autre s'effectuer sans frais pour lui et dans un « délai raisonnable ». Cependant, ce choix ne peut être exercé si la demande en ce sens est impossible ou disproportionnée, ce qui dépend du caractère raisonnable ou non du coût de l'opération, en fonction de la valeur qu'aurait eu le bien sans son défaut, de l'importance de celui-ci, et de l'éventualité que le mode de dédommagement non choisi puisse être mis en œuvre sans inconvénient pour le consommateur.

Dans un second temps, si le consommateur n'a pu obtenir le remplacement du bien ou sa réparation ou n'a pu l'obtenir dans un délai raisonnable, il dispose d'une nouvelle option entre une réduction du prix ou la résolution de la vente, mais la voie de la résolution n'est pas ouverte si le défaut de conformité est « mineur ».

En ce qui concerne les aménagements conventionnels éventuels des clauses de garantie (pour les limiter ou les étendre), les clauses restrictives de la garantie du professionnel sont en principe inefficaces, sauf la possibilité de réduire

jusqu'à un an le délai de la garantie dans le cas des ventes d'occasion. Mais les clauses améliorant la garantie de l'acheteur sont autorisées : elles doivent être écrites, rédigées en termes clairs et compréhensibles, et doivent rappeler la garantie légale et les règles minimales auxquelles elles ne peuvent déroger. En toute hypothèse, le consommateur reste libre de préférer la garantie légale même s'il dispose d'une garantie conventionnelle.

Sur ce point, deux arrêts sont incessamment attendus de la CJUE, dans deux affaires C-65/09 Gebr.Weber et C-87/09 Putz, dans lesquelles la Cour a été saisie à titre préjudiciel de l'interprétation des dispositions de l'article 3, para 2 et 3 de la directive, dont le texte exact est rappelé ci après :

« Article 3 : Droits du consommateur

1. Le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien.

2. En cas de défaut de conformité, le consommateur a droit soit à la mise du bien dans un état conforme, sans frais, par réparation ou remplacement, conformément au paragraphe 3, soit à une réduction adéquate du prix ou à la résolution du contrat en ce qui concerne ce bien, conformément aux paragraphes 5 et 6.

3. Dans un premier temps, le consommateur a le droit d'exiger du vendeur la réparation du bien ou son remplacement, dans les deux cas sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au vendeur des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu:- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité, de l'importance du défaut de conformité, et de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

Toute réparation ou tout remplacement est effectué dans un délai raisonnable et sans inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur. »...

: il s'agit de savoir si, au regard de ces dispositions,

- une disposition législative nationale peut autoriser le vendeur ayant livré un bien non conforme à refuser le mode de dédommagement réclamé par le consommateur s'il en résulte pour lui des coûts totalement disproportionnés au regard de l'importance du défaut et de la valeur du même bien s'il n'était affecté d'aucun défaut (première affaire)

- une disposition nationale peut exonérer le vendeur qui a procédé, par remplacement, à une remise en état conforme, de la prise en charge des frais d'installation du bien de remplacement, lorsque l'installation n'était pas due initialement en vertu du contrat (deuxième affaire).

Dans l'une comme l'autre de ces instances, il est en outre demandé si les dispositions de la directive doivent s'interpréter dans le sens que les frais d'enlèvement du bien non conforme doivent être supportés par le vendeur qui a procédé à la remise en état conforme par remplacement.

A garantie du consommateur quant à la qualité du produit qu'il acquiert, essentiellement protégée par ce texte, peut subsidiairement procéder d'un autre texte, qui est [la directive 85/374 du 25 juillet 1985](#) relative au rapprochement des législations des Etats membres en matière de responsabilité du fait des

produits défectueux. Même si, contrairement à la directive 99/44, cette directive n'est pas réservée aux relations entre vendeur professionnel et acheteur consommateur et aux seuls biens de consommation, le consommateur n'en est pas exclu, et peut recourir à la protection qui en découle, dès lors que le bien acquis entre dans le champ de la directive, ce qui suppose un usage privé, et un bien défectueux, «qualité» qui peut affecter un bien qui serait par ailleurs également «non conforme» au sens de la directive 99/44.

La Cour a été récemment conduite à expliciter quel était l'étendue des obligations imposées par ce texte aux Etats membres :

D'une part, elle a confirmé que sur les points qu'il règlemente, le texte est une directive d'harmonisation dite «maximale» ou «totale», avec pour conséquence d'interdire aux Etats membres de conserver dans leur droit, sur ces points, des dispositions plus strictes que ce qu'elle prévoit. (**Arrêt Aventis Pasteur du 2 décembre 2009, C 358/08**);

D'autre part, elle a également jugé que cette directive n'avait pas pour autant vocation à harmoniser en totalité le domaine de la responsabilité des produits défectueux, en sorte que les Etats membres ont toute liberté de légiférer en cette matière en dehors des points qu'elle harmonise. En particulier, dès lors que la directive ne vise que les biens à usage privé, les Etats membres sont libres d'instituer un régime de responsabilité concernant les biens à usage professionnel, qui peut être aussi bien calqué sur le régime de la directive que distinct de celui-ci ([Arrêt Leroy-Somer du 4 juin 2009](#))

Les ventes à distance

La directive de base consacrée à cette pratique commerciale est la directive 97/7 CE du 20 mai 1997, fondée sur l'article 95, qui est de portée générale.

Elle concerne les contrats conclus à distance, qu'il s'agisse de ventes ou de prestations de services.

Un contrat à distance est celui qui, pour sa conclusion, utilise une ou plusieurs techniques de communication à distance selon un système organisé par un fournisseur professionnel. Par technique de communication à distance, il faut entendre tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du consommateur et du fournisseur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat. Une annexe à la directive donne une liste indicative de ces procédés parmi lesquels on trouve les imprimés adressés à une personne ou au public en général, le téléphone, le fax, le courrier électronique ...

La directive ne concerne que les rapports entre professionnels et consommateurs, et exclut de son application les contrats portant sur les services financiers, ceux conclus avec les opérateurs de télécommunication du fait de l'utilisation de cabines téléphoniques, ceux conclus pour la construction ou la vente de biens ou droits immobiliers (sauf la location d'immeuble), ceux conclus au moyen de distributeurs automatiques, et les contrats de fourniture de services dans les secteurs de protection.

Avant la conclusion du contrat, l'objectif est de protéger le consentement éclairé du consommateur. Jusqu'à la conclusion du contrat et en vue de celle-ci,

le consommateur doit donc bénéficier, de la part du professionnel, d'informations préalables qui devront ensuite lui être confirmées par écrit.

Les informations préalables portent : sur l'identité du fournisseur, et son adresse si le paiement est anticipé ; les caractéristiques essentielles du bien ou du service; le prix du bien ou du service TTC et les frais de livraison ; les modalités de paiement et de livraison; l'existence d'un délai de rétractation; la durée de validité de l'offre du fournisseur; le coût de l'utilisation de la technique de communication, s'il est supérieur au tarif de base; la durée minimale du contrat dans le cas d'une prestation échelonnée dans le temps. Toutes ces informations doivent être communiquées « en temps utile » au consommateur avant la conclusion du contrat. Elles doivent lui être fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication utilisée. Aucune sanction du non-respect de ses obligations par le professionnel n'est toutefois précisée par la directive.

Lorsqu'au vu des premières informations reçues, le consommateur décide de contracter, il doit se voir confirmer par écrit (ou tout autre support durable) les cinq premières informations énumérées dans la liste des informations préalables, au plus tard au moment de la livraison, c'est à dire lors de l'exécution du contrat. En outre doivent lui être fournies à ce même moment d'autres informations, qui sont: les modalités d'exercice du droit de rétractation, l'adresse du fournisseur où il pourra présenter ses réclamations, le service après-vente et les garanties, et les conditions de résiliation du contrat, si celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

Ni la nature, ni la forme ni les effets des réclamations ne sont précisées, ni davantage la réponse à la question de savoir à quel moment le contrat est effectivement conclu.

Après la conclusion du contrat, celui-ci peut soit ne pas recevoir exécution, soit être exécuté.

L'hypothèse de non exécution est celle du droit de rétractation : celui-ci permet une réflexion a posteriori, c'est-à-dire après l'engagement du consommateur, qui correspond aux pratiques : le consommateur conclut le contrat, et réfléchit ensuite à l'opportunité de son acquisition. Le droit de rétractation offert au consommateur par la directive est d'au moins 7 jours ouvrables. Il s'exerce gratuitement sous réserve des frais de renvoi des marchandises livrées. Le texte communautaire s'oppose à ce que le contrat comporte une clause imposant le paiement par le consommateur d'une indemnité forfaitaire pour les dommages causés au commerçant du seul fait de l'exercice de son droit de renoncer au contrat par le consommateur (CJCE 22 avril 1999, aff. C 423/97 Travel Vac). Aucun motif particulier n'est nécessaire pour en justifier, et aucune condition de forme n'est nécessaire.

Dans le cas où il est effectivement exercé, le droit de rétractation anéantit rétroactivement le contrat : le prix d'un côté, la marchandise livrée de l'autre sont réciproquement restitués.

Dans certaines hypothèses, le droit de rétractation n'est pas reconnu au consommateur. Il s'agit de contrats portant sur :

- des biens ou services dont le prix fluctue selon le taux du marché financier que le fournisseur ne peut contrôler ;
- des biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ;
- des enregistrements audio ou vidéo, ou des logiciels descellés par le consommateur ;
- la fourniture de journaux ;
- des services de paris ou loteries ;
- sur des fournitures de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant l'expiration du délai pour se rétracter.

Ces six cas n'étant pas d'ordre public, des conventions contraires sont possibles.

Si le bien ou la prestation de service est assorti d'un crédit, le contrat de crédit tombe en même temps que le contrat principal quand le consommateur exerce son droit de rétractation.

La Cour de justice de l'Union Européenne s'est récemment prononcée sur l'exercice du droit de rétractation, dans le cadre de questions préjudicielles portant sur la conformité des droits belge d'une part, allemand d'autre part, aux prescriptions de la directive.

- Concernant le droit belge, la question portait sur l'interprétation de l'article 6 relatif à l'interdiction d'exiger une avance ou quelque paiement que ce soit de la part du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation, et sur le point de savoir, plus précisément, si cette interdiction pouvait aller jusqu'à interdire au vendeur d'exiger de l'acheteur l'indication de ses numéro et date de validité e carte bancaire avant l'expiration de ce délai, ce qui était le cas dans la législation belge. La Cour a jugé la directive s'opposait à une telle interdiction, celle-ci allant au delà de ce qui était nécessaire pour atteindre l'objectif de protection du consommateur poursuivi par cette directive (**Arrêts Gysbrecht et Santurel du 16 décembre 2008, C 205-7**)
- Par rapport au droit allemand, c'est la disposition de celui-ci prévoyant le versement par le consommateur, au profit du vendeur, d'une indemnité compensatrice de l'utilisation du bien livré, qui a été soumise par voie préjudicielle à la Cour.. La Cour a considéré que d'une manière générale, imposer au consommateur une telle indemnité était contraire aux objectifs de la directive, dès lors que cette règle est susceptible de décourager l'exercice du droit de rétractation. Elle a cependant assorti ce principe d'une atténuation, en indiquant qu'il n'y avait pas lieu d'exclure toute possibilité d'imposer au cas par cas une telle indemnité, si dans l'hypothèse de conservation et d'usage du bien de mauvaise foi, ou circonstances constitutives d'un enrichissement sans cause (**Arrêt Pia Messner du 3 septembre 2009, C489-07**)
- Enfin, tout récemment (**arrêt Heirich Heine GmbH, C 511/08**), et toujours au regard des dispositions du droit allemand, la Cour a été amenée à préciser que la directive « vente à distance » s'oppose à ce qu'une réglementation nationale permette d'imputer au consommateur

qui exerce son droit de rétractation les frais exposés par le vendeur pour lui expédier la marchandise : seuls peuvent être supportés par le consommateur les frais qu'il expose pour la renvoyer.

- La directive aborde la question de **l'exécution du contrat** sous l'angle du délai d'exécution par le professionnel, et sous celui du paiement par carte bancaire.

S'agissant tout d'abord du délai d'exécution, le professionnel, sauf convention contraire des parties, dispose de 30 jours à compter du moment où le consommateur lui transmet sa commande, sans que la directive précise s'il faut considérer le jour de l'émission, ou celui de la réception de cette commande.

Si le professionnel est empêché d'honorer la commande du fait de l'indisponibilité du bien ou de l'impossibilité de fournir le service, le consommateur doit d'abord être informé de cette situation, puis :

- soit le contrat a prévu que le professionnel pourra fournir au consommateur un bien ou un service équivalent pour le même prix. Si cette nouvelle prestation ne convient pas au consommateur, l'exercice du droit de rétractation se fera aux frais du professionnel.
- soit le contrat n'a rien prévu. Dans ce cas, le consommateur doit être remboursé dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les trente jours.

En ce qui concerne le paiement par carte, la communication du numéro de la carte suffit, en vue de faciliter les transactions. En contrepartie, les risques de fraudes sont évidemment plus grands. La directive prévoit qu'en cas d'utilisation frauduleuse de la carte pour un contrat à distance, le consommateur peut demander l'annulation du paiement. Le compte de la victime doit être re-crédié.

Comme la plupart des autres directives dites de protection des consommateurs, cette directive est une directive minimale, dans le cadre de la transposition de laquelle les Etats membres ont donc la possibilité de prévoir des règles plus protectrices des consommateurs.

Cette directive entretient de nécessaires rapports avec :

- La directive 2000/31 CE du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, qui a la même base juridique et doit s'articuler, notamment, avec la précédente. Elle ne protège pas spécialement le consommateur et couvre tous les services de la société de l'information, à la fois entre entreprises et entre entreprises et consommateurs. Elle vise à développer le commerce électronique conçu comme un moyen pour « éliminer les barrières qui divisent les peuples européens » et donc pour établir le marché intérieur. Elle est aussi fondée sur l'article 95.
- La directive 2002/65 CE du 23 septembre 2002, également fondée sur l'article 95 – bien qu'elle vise à protéger les consommateurs sur la commercialisation à distance des services financiers. Il s'agit d'une directive sectorielle qui complète celle de 1997 à raison de la nature

spécifique de son objet. Bien que destinée à protéger les consommateurs, elle est également fondée sur l'article 95.

3.1.2 Le bilan

Le droit communautaire tel qu'il s'est construit jusqu'au début des années 2000 est le résultat d'une démarche qui procède d'un double constat quelque peu antinomique :

d'une part, les instances communautaires raisonnent sur l'idée d'une convergence d'intérêts entre les professionnels et les consommateurs : la meilleure stratégie commerciale pour les professionnels consiste à rechercher la satisfaction des consommateurs dont ils ont besoin pour acheter leurs produits, et faute d'y parvenir, ils sont, dans une situation de concurrence, sanctionnés en définitive par le marché lui-même : favoriser la concurrence entre les professionnels serait donc la meilleure manière de préserver les intérêts des consommateurs.

Mais d'autre part, compte tenu du déséquilibre structurel (cf supra) entre ces deux catégories d'opérateurs, il existe également une certaine divergence entre eux, qui exige une intervention institutionnelle correctrice spécifique en faveur du plus faible (le consommateur).

Il en résulte une construction abondante, mais qui n'est pas pour autant satisfaisante.

L'abondance n'échappe à personne : elle tient à l'importance de la législation qui s'est développée en matière de protection du consommateur, et à l'existence de nombreux organismes voués à la défense des consommateurs (Cf infra,) on insistera surtout sur les lacunes :

3-1-2-1 Absence d'une définition clairement posée du consommateur

Selon les circonstances, les textes communautaires aussi bien que nationaux peuvent varier sur cette question. Soit la notion de consommateur est appréhendée de différentes manières, soit le « consommateur » est mentionné sans être défini. C'est pourtant cette question qui commande le domaine d'application des textes de protection des consommateurs, et donc leur portée concrète.

Plus la définition retenue est large, plus les règles de protection des consommateurs trouveront à s'appliquer et moins le droit de la consommation apparaîtra comme un droit d'exception par rapport au droit commun. Plus, en effet, il y a de personnes susceptibles d'être protégées en tant que consommateurs, moins grande sera la spécificité de ce droit qui aura plutôt tendance à devenir un nouveau droit commun. Si tout le monde est consommateur, le droit de la consommation devient le droit commun. Si au contraire la définition du consommateur est conçue de manière restrictive, moins il y aura de personnes appelées à profiter des textes protégeant les consommateurs et plus grande apparaîtra la protection accordée à ces derniers. Le droit de la consommation devient alors dans ces conditions un droit spécial, un droit d'exception par rapport au droit commun.

Dans la pratique, deux questions reviennent souvent, qui sont d'une part, celle

de savoir si une personne morale est fondée à bénéficier des textes qui protègent le consommateur, et d'autre part celle de savoir si le professionnel confronté à une autre professionnel peut ou non, en considération de certaines circonstances et dans une certaine mesure, être considéré à son égard dans la situation d'un consommateur protégeable.

Les textes communautaires n'offrent aucune réponse claire : le traité est silencieux, parlant tantôt de consommateur, tantôt d'utilisateur, sans jamais définir l'un ni l'autre. Selon le programme préliminaire de 1975, le consommateur est un élément du système socio économique - « le consommateur n'est plus seulement considéré comme un acheteur et un utilisateur de biens et de services pour un usage personnel, familial ou collectif, mais comme une personne concernée par les différents aspects de la vie sociale qui peuvent directement ou indirectement l'affecter en tant que consommateur » - ce qui ne donne aucune information technique permettant de l'identifier comme tel dans telle ou telle situation.

Le résultat en est que le consommateur est défini selon une géométrie variable, dépendant de l'objet et de l'étendue de la protection que l'on entend octroyer. C'est à dire, par exemple, que le consommateur protégé au titre de la prévention de tel ou tel risque pour sa santé pourra être compris de manière différente de celui qui va être protégé au titre de tel ou tel intérêt économique.

Lorsqu'ils se réfèrent à l' « utilisateur », les textes visent le consommateur final, mais aussi les intermédiaires, dans une conception large qui englobe tout utilisateur particulier ou professionnel de biens et de services. Néanmoins ce terme est lui-même « modulable » dès lors qu'on le précise par un adjectif : si l'on parle d' « utilisateur final » (cf directive de 1985 sur la responsabilité du fait des produits défectueux), on en appelle à la catégorie plus réduite de celui qui a fait du produit acheté un usage ou une consommation privés.

S'agissant du « consommateur », la définition est également sujette à variations : dans la directive « démarchage » du 20 décembre 1985, il est « toute personne physique qui, pour les transactions couvertes par la présente directive, agit pour un usage pouvant être considéré comme étranger à son activité professionnelle ». On retrouve la même idée – usage à fins non professionnelles - dans les définitions similaires retenues par les directives sur le crédit à la consommation, les contrats à distance, l'indication des prix et des produits offerts aux consommateurs, ou encore les garanties dans la vente de biens de consommation, ou encore dans la directive de 1993 sur les clauses abusives. Cette conception étroite souffre cependant elles aussi (cf à cet égard la directive de 1984 sur la publicité, qui ne comporte pas de restrictions concernant les bénéficiaires de la protection ou les opérations protégées).

La CJCE a coupé l'accès à la protection d'une personne morale en tant que consommateur dans l'arrêt *Cape-Idéalservice* du 22 novembre 2001, pour l'interprétation de la directive de 1993 sur les clauses abusives (aff. C 541/99 et 542/99), en indiquant que la notion de consommateur, telle que définie à l'article 2 de la directive, « doit être interprétée en ce sens qu'elle vise exclusivement les personnes physiques ».

Quant au sort du professionnel contractant avec un autre professionnel, l'interprétation de la Cour, donnée à l'occasion de l'interprétation de la

directive de 1985 sur le démarchage à domicile (C361/89 Di Pinto du 14/03/1991) , et dans le contexte d'un débat sur l'applicabilité ou non des dispositions de la convention de Bruxelles sur la compétence juridictionnelle relatives aux consommateurs (C 269/95 Benincasa du 3 juillet 1997), est également restrictive. Pour autant, la référence au but du contrat (ceux qui ont pour but une activité professionnelle, à exclusion de la protection, et les autres) n'est pas un critère aidé à appliquer.

L'incertitude juridique liée à cette absence de définition du consommateur est donc une première lacune.

3-1-2-2 Les lacunes de l'acquis communautaire

- La base juridique couramment utilisée, celle de l'article 95 -et non de l'article 153 – trahit en fait la subordination de la protection des consommateurs au marché intérieur. Ce qui importe, c'est de réaliser le marché intérieur. Ce n'est que de manière dérivée ou indirecte que les droits des consommateurs sont envisagés.
- Construit par strates successives le droit communautaire de la consommation pourrait sembler manquer de cohérence. Ainsi, dans certains secteurs – sécurité alimentaire, commerce électronique - la protection apparaît aujourd'hui insuffisante compte tenu des pratiques de consommation en cours. En outre certains secteurs – qui pourraient justement être emblématiques d'une politique spécialement dédiée à la protection des consommateurs, avant d'être fondée sur la dynamisation du marché – restent encore ignorés, tels que, par exemple, le crédit immobilier à la consommation, le surendettement des particuliers, la responsabilité des prestataires de services, ou encore certaines méthodes de vente comme les ventes à perte ou avec primes.
- Cette protection communautaire souffre d'un certain manque d'effectivité, en raison d'une insuffisance d'accès à la justice à laquelle des dispositions récentes (cf. infra 5) tentent de remédier, comme pourraient être envisagées des sanctions économiques substantielles à l'égard des professionnels qui ne respectent pas les règles posées pour protéger les consommateurs.
- Le mode de construction par la voie de directives d'harmonisation minimale est enfin un facteur de complexité auquel le sentiment d'insécurité juridique et d'insuffisance de protection peut être pour une large part imputé. Le processus, lorsqu'il est choisi – ce qui est le plus souvent le cas - permet aux Etats d'adopter des dispositions nationales conférant une protection plus élevée aux consommateurs. Il y a donc, au sein de l'Union Européenne, autant de droits de la consommation que d'Etats membres différents. Le système a certes l'avantage de préserver un espace de liberté aux Etats membres, mais il est indiscutablement un obstacle à la parfaite réalisation du marché intérieur. A partir du moment, en effet, où certaines législations nationales, en certains domaines, protègent le consommateur plus que d'autres, il en résulte nécessairement des distorsions de

concurrence entre les opérateurs économiques. De surcroît, le consommateur d'un pays hésitera à se procurer biens ou services dans un autre Etat de l'Union dans la mesure où il ne sera pas certain d'être aussi bien protégé dans cet Etat que dans le sien.

3-1-2-3 L'impact du droit communautaire sur les droits nationaux

Le bilan de l'influence du droit communautaire sur la protection du consommateur par son droit national est en fin de compte mitigé.

Dans tous les cas, le droit national doit être mis en conformité avec les règles qu'édicte une directive communautaire. Mais l'impact de cette mise en conformité ne sera pas le même dans tous les cas.

Si le droit national est en lui-même très protecteur, l'apport peut être négligeable ou nul et il le sera d'autant plus que le seuil de l'harmonisation minimale sera peu relevé. En revanche, il obligera à des aménagements de leur droit national les Etats membres qui ont un seuil de protection faible.

Enfin, des changements qui seraient imposés par une règle impérative, dans le cas d'une disposition d'harmonisation maximale, voire d'une directive d'harmonisation totale – pourraient induire un recul de la protection des consommateurs nationaux, dans le cas où la disposition communautaire à transposer leur est moins favorable que la règle nationale.

3.1.3 Le présent et l'avenir

C'est pour remédier à ces lacunes que la Commission a ouvert, à partir du livre vert publié en 2001, un vaste chantier de révision de l'acquis communautaire en droit de la consommation. Huit directives sont promises à la révision. Quatre d'entre elles font l'objet d'une « directive cadre » qui entend opérer une révision transversale, fixant des règles qui seraient également pour partie applicable aux directives qui sont, par ailleurs, remises en chantier séparément, telle la directive « time share » dont le texte révisé à été adopté en fin d'année 2008.

[Avertissement: le présent document fait une présentation en l'état de l'évolution des travaux en cours en matière de droit de la consommation; Il est extrêmement difficile d'évaluer quand et à quel résultat ces travaux aboutiront. Selon ce que sera ce résultat, et en particulier si la Commission parvient à mener à bien son intention de mettre sur pied un instrument horizontal qui poserait des règles générales applicables à tout le droit de la consommation toute la III du présent document devrait faire l'objet d'un remaniement, et d'une présentation plus

transversale. En l'état cependant, toute anticipation est impossible, aussi bien sur la refonte du droit spécifique de la consommation que sur la manière dont cette révision s'articulera avec le projet de cadre de référence en droit des contrats.

3.1.3.1 La directive cadre sur les droits des consommateurs

La révision de l'acquis consommation entamée en 2004 à pris corps dans une proposition de directive « relative aux droits des consommateurs », publiée en octobre 2008, prévoyant la refonte de quatre des huit directives en révision.

La proposition initiale de la Commission avait vocation à créer un corps de règles générales régissant les droits contractuels des consommateurs: droit à l'information, droit à la conformité du produit acheté, droit à la transparence et à l'équité des clauses contractuelles.

Ainsi, la perspective était d'abroger et remplacer : la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux ; la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ; la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ; enfin la Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrat à distance.

Par ailleurs, certaines de ses dispositions avaient également vocation à s'appliquer aussi aux directives 90/314/CEE du 13 juin 1990 (voyages, vacances et circuits à forfait), 94/47/CE du 26 octobre 1994 (protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers "time scare"), 2000/31/CE (relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information et notamment du commerce électronique dans le marché intérieur), 2002/65/CE du 23 septembre 2002 (commercialisation à distance des services financiers auprès des consommateurs) 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 (services dans le marché intérieur, "directive services") et 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs.

L'objectif de la Commission, par cette proposition, était de proposer de nouveaux droits de portée communautaire destinés à faciliter les achats des consommateurs sur Internet et dans les points de vente. Il s'agit de faire en sorte que, dans toute l'Union européenne, les consommateurs disposent d'informations claires sur les prix et les frais supplémentaires avant de conclure un contrat. La Commission visait ainsi le renforcement de la protection des consommateurs contre les retards et les défauts de livraison et la définition, à l'échelle de l'Union, des droits solidement conçus en ce qui concerne les délais de réflexion, les retours de marchandise, les remboursements, les réparations, les garanties et les clauses contractuelles abusives.

Quel est le contenu de cette proposition?

Couvrant d'une manière générale, tous les contrats, c'est-à-dire les achats réalisés en magasin, à distance ou hors d'un établissement commercial, la proposition rationalisait en premier lieu un certain nombre de définitions, dont celle du consommateur, tout en simplifiant par ailleurs les quatre directives portant sur les droits des consommateurs qui relevaient de son champ d'application et en les réunissant en un seul ensemble de règles.

Elle ciblait le commerce électronique dans le contexte d'une opération majeure de refonte et d'amélioration des droits que les citoyens de l'Union peuvent déjà exercer pour leurs achats en ligne ou dans les points de vente, en vue, tout à la fois, d'accroître la confiance des consommateurs et d'alléger les formalités administratives qui confinent les entreprises à l'intérieur des frontières nationales, ce qui a pour effet de priver les consommateurs d'un choix plus vaste et d'offres concurrentielles.

La proposition prétendait aussi renforcer la protection des consommateurs dans des domaines essentiels – telle la vente forcée – où de nombreuses plaintes ont été introduites ces dernières années. Elle visait enfin également l'adaptation de la législation aux nouvelles technologies et méthodes de vente, dont le commerce mobile («m-commerce») et les enchères en ligne sur des sites du type eBay.

- En matière d'informations précontractuelles, elle prévoyait d'imposer au professionnel l'obligation de fournir au consommateur, pour tous les contrats de consommation, un ensemble clair d'informations lui permettant de choisir en connaissance de cause (par exemple les caractéristiques principales du produit, l'adresse géographique et l'identité du professionnel, le prix toutes taxes comprises ainsi que tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement).
- Elle fixait aussi des règles sur la livraison et le transfert du risque au consommateur, soit des points non encore réglementés à l'échelle communautaire
- Sur les délais de réflexion (vente à distance, par exemple vente sur Internet, par téléphonie mobile, sur catalogue et vente forcée), elle instaurait à l'échelle communautaire, un délai de réflexion de quatorze jours civils pendant lequel le consommateur peut changer d'avis, avec introduction d'un formulaire type de rétractation facile d'emploi.
-
- En matière de clauses contractuelles abusives, la proposition introduisait une liste noire de clauses contractuelles abusives interdites en toutes circonstances sur l'ensemble du territoire de l'Union et une liste grise communautaire de clauses présumées abusives tant que le professionnel ne démontre pas le contraire.

La recherche de renforcement de la protection des consommateurs concernait enfin aussi les enchères en ligne et la vente forcée.

-

Cette proposition s'est heurtée à de très fortes réticences de la part des Etats membres. Dans les négociations, les critiques se sont concentrées autour du fait que dans la recherche du nécessaire équilibre entre un niveau élevé de protection du consommateur et la compétitivité des entreprises, à conjuguer avec le respect du principe de subsidiarité, la proposition manquait manifestement son but.

Les principaux griefs formulés à l'encontre du texte, relayés aussi bien au niveau du Conseil que dans les discussions au Parlement Européen, tenaient à l'approche choisie et à la méthode retenue:

- en termes d'approche, la proposition a voulu signer la fin de l'approche verticale et sectorielle au bénéfice d'une approche horizontale. Mais en laissant subsister nombre de directives sectorielles, en particulier quatre des huit directives incluses dans le champ annoncé de la révision, qui font ou doivent faire l'objet d'une révision « individuelle », elle promeut en réalité une approche mixte qui limite à la fois l'unification d l'acquis communautaire telle qu'elle était espérée, et la lisibilité de la directive à venir;
- En termes de méthode, la Commission a voulu faire le choix (article 4 de la proposition) de l'harmonisation dite « totale ou « maximale » : guidée par le souci de mettre fin aux nombreuses divergences dans les droits nationaux liées aux variantes de transposition – les Etats n'étant jusqu'ici tenus de se hausser jusqu'au seuil des exigences minimales si leur droit ne les atteignait pas, mais non de renoncer à des dispositions différentes mais offrant des garanties supérieures au seuil de protection du consommateur retenu par la directive - , la proposition tend à supprimer cette possibilité pour les Etats d'adopter ou de maintenir dans leur ordre juridique des dispositions plus favorables au consommateur.

Dans la mesure où, par ailleurs, certaines dispositions de la proposition avaient pour résultat de réduire la protection du consommateur par rapport à l'existant, en particulier, dans les Etats à niveau de protection élevé, de très fortes résistances se sont fait jour, le Parlement Européen de son côté adoptant une position tendant elle aussi à sauvegarder la faculté pour les Etats membres de prendre ou conserver des dispositions plus favorables aux consommateurs, alors que les parlements nationaux contestaient l'initiative au nom du respect du principe de subsidiarité.

Après 18 mois de discussions ayant conduit une impasse, la Commission a choisi de modifier ses orientations. S'adressant aux parlementaires européens lors d'une audition sur cette directive le 15 avril 2010, Mme Reding, nouvelle commissaire Justice, a déclaré écarter désormais l'idée d'une harmonisation totale, qui selon ses propos n'était ni proportionnée, ni positive pour les Etats membres, et pourrait même conduire à une hausse des prix pour les consommateurs, qui n'était pas le but recherché.

A la suite de cette annonce, satisfaisante pour les représentants des consommateurs, plutôt négative pour les entreprises, les négociations ont repris et ont permis de trouver entre les Etats membres un compromis accepté par la Commission, sur lequel le Conseil a adopté le 24 janvier 2011 les orientations générales suivantes :

- ▲ le champ d'application du texte est désormais limité aux contrats à distance et aux contrats hors établissement;
- ▲ Les chapitres IV et V, relatifs à la garantie et aux clauses abusives, sont

supprimés

- ^ La phase contractuelle est également exclue du champ de la directive, au bénéfice d'une articulation spécifique, estimée satisfaisante, avec les directives sectorielles et les directives « Services » et « e-commerce »;
- ^ En ce qui concerne l'harmonisation, c'est le principe d'une « harmonisation maximale ciblée » qui a en définitive été retenu, et de ce fait il subsiste pour certains champs des clauses d'harmonisation minimale permettant le maintien de dispositions nationales plus protectrices (notamment la possibilité d'interdire tout paiement pendant la période de rétractation en matière de vente à distance, ou celle d'obliger à confirmer par écrit une offre commerciale faite par téléphone),

Il restait à trouver un accord avec le Parlement pour que le texte -assujéti à la procédure législative ordinaire, c'est -à- dire la codécision - puisse être adopté en première lecture.

Or, dans un premier temps, le texte issu des travaux de commissions revenait sur le fragile équilibre entériné au Conseil, en particulier il maintenait les chapitres IV et V de la proposition.

Des réunions en trilogue ont donc été organisées à partir d'avril 2011, pour trouver un accord entre législateurs. En principe, le texte issu de ces discussions, acceptable à la fois pour le Parlement et pour les Etats membres au Conseil, devrait être adopté par le Parlement Européen en séance plénière le 23 juin prochain.

Même si on trouve à se satisfaire de cet aboutissement, il reste que l'objectif d'harmonisation du droit de la consommation qui présidait au projet initial n'est pas atteint, tant en raison de la réduction du champ d'application que de la renonciation à une harmonisation maximale généralisée.

Il est clair cependant que dans les intentions de la Commission, entre celle de réintroduire tout ou partie des dispositions écartées de la directive « consommation » dans le champ du droit communautaire, en passant par le vecteur plus général du droit des contrats, domaine pour lequel un projet d'instrument est annoncé pour octobre 2011. Il sera donc de première importance de se pencher sur ces travaux à venir, qui ne pourront manquer de constituer, pour partie, une suite à l'évolution du droit de la consommation telle que la Commission l'ambitionne.

3.1.3.2 La révision des directives sectorielles.

.En parallèle à ce travail « horizontal », la Commission poursuit, sur les quatre directives dont la révision a été annoncée, mais qui ont été exclues de la directive cadre, une refonte qui reste donc ici sectorielle. Cette révision concerne donc les directives 94/47 du 26 octobre 1994 « time share », 90/314 du 13 juin 1990 sur les voyages à forfait, 2000/31 du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, et 2002/65 du 23 septembre 2002 sur les services financiers à distance

A/ Cette révision a été opérée en premier lieu sur la directive dite « time share » (= « directive concernant la protection des acquéreurs pour certains

aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers »)

La protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers a été réglée par une directive 94/47 du 26 octobre 1994.

Ce texte ne concerne que l'information sur les éléments constitutifs du contrat et les procédures de résiliation et de rétractation du contrat, les autres aspects des contrats de cette nature demeurant réglés par les Etats membres. .

Il prévoit que toute demande d'informations doit donner lieu à la remise, par le vendeur, d'un document comprenant une description générale du bien immobilier, les éléments minimaux mentionnés en annexe de la directive (identité et domicile des parties, numéro du permis de construire, etc.) et le moyen d'obtenir des compléments d'information.

Ces informations font partie intégrante du contrat, qui doit en outre comporter des éléments dont la directive établit la liste minimale, en même temps qu'elle fixe la langue de rédaction du document contractuel (soit la ou les langues communautaires du lieu de résidence de l'acquéreur, ou celle de l'Etat dont il est ressortissant dans l'UE). L'acquéreur dispose d'un droit de rétractation. Il peut exercer ce droit, sans indication de motif, dans un délai de dix jours à compter de la signature du contrat. Seuls les frais encourus du fait de la passation du contrat et de sa rétractation peuvent faire l'objet d'une obligation de remboursement.

LA directive prévoit au bénéfice de l'acquéreur un droit de résiliation qu'il l peut exercer dans les trois mois suivant la signature du contrat, dès lors que les informations requises par la directive ne figurent pas dans le contrat. En ce cas, il n'est tenu à aucun remboursement.

Le contrat de crédit accordé à l'acquéreur par le vendeur, ou par un tiers sur la base d'un accord conclu avec le vendeur, est résilié lorsque l'acquéreur se rétracte ou résilie le contrat initial.

Les clauses qui seraient contraires aux droits de l'acquéreur et/ou responsabilités du vendeur figurant dans la directive ne lient pas l'acquéreur.

Les réglementations nationales issues de cette directive d'harmonisation maximale ont été fort diverses et n'ont pas permis d'offrir au consommateur communautaire une protection suffisante. En particulier, des techniques juridiques nouvelles, plus sophistiquées, ont permis à sur certains organismes s'affranchissent des règles prévues pour les contrats de time sharing classiques, en sorte que plusieurs scandales au détriment du consommateur ont eu lieu à l'occasion de ce type de transactions, stigmatisant l'insuffisance de la norme communautaire.

La Commission a donc fait une proposition de refonte qui a donné lieu à une nouvelle directive 2008/22 du 3 février 2009. Celle-ci a investi beaucoup plus largement le sujet, en posant une définition précise du professionnel, et en envisageant notamment le régime juridique des contrats d'échange l'insertion d'une période de réflexion préalable à la période de rétractation, et en réglementant le versement des acomptes. Lorsqu'elle sera transposée dans tous les Etats membres -qui disposent pour ce faire d'un délai de deux ans - , elle

devrait offrir aux consommateurs, dans son champ d'application, un niveau de protection significativement supérieur à celui qui existait jusqu'à présent dans les opérations transfrontalières qui sont, dans ce secteur, évidemment nombreuses.

B/ En deuxième lieu, la Commission va aborder la révision de la directive 90/314 sur les **voyages à forfait**. A cet égard, elle a publié le 26 novembre 2009 une consultation qui prévoit le réexamen de six domaines prioritaires :

- le champ d'application, par rapport aux nouveaux types de vacances à forfait qui se sont développés notamment par assemblage réalisé par le consommateur à partir d'un site internet unique, qui devraient être inclus dans le champ de mêmes que les croisières ou els combinaisons transport/hébergement;
- les informations soumises au consommateur ;
- la responsabilité de l'exécution des services et de l'assistance au consommateur ;
- les modifications du contrat;
- la garantie du consommateur contre l'insolvabilité et les faillites, qui pourraient être étendue à l'achat de billets d'avion seuls (vols « secs ») pour donner à l'acheteur une protection minimale en cas de faillite de la compagnie aérienne;
- l'instauration d'un label européen de protection des voyages qui préciserait quels sont les éléments du voyage bénéficiant de la protection offerte par la législation.

De cette consultation -close début février -devrait découler une proposition concrète de modification de la directive, d'abord annoncée par la Commission pour l'automne 2010, puis pour début 2011, et qui n'est toujours pas publiée à ce jour.

3,1,3,3, les autres projets de la Commission européenne touchant les consommateurs;

La Commission est préoccupée par le niveau d'information et de maturité des consommateurs de l'Union Européenne : Elle soutient l'idée qu'un consommateur averti est en position de jouer un rôle actif et positif dans l'amélioration du jeu de la concurrence, et par conséquent dans le développement harmonieux du marché intérieur. En même temps, un document de travail qu'elle a publié en avril 2011, dressant le bilan d'une enquête qualitative menée en mars 2010 auprès de 55 000 consommateurs européens (résidents de l'Union européenne et citoyens d'un état membre résidant en Islande et Norvège), montre que la situation à cet égard est loin d'être idéale, et qu'il existe donc d'importantes marges d'amélioration.

Dans ce document, elle annonce son intention de lancer auprès des diverses parties prenantes, dans le courant du second semestre 2011, une consultation dont les résultats, avec ceux de l'enquête ci-dessus, feront en 2012 l'objet d'une communication sur le « consumer's empowerment ».

La Commission a par ailleurs initié, en mai 2010, le processus de consultations préalables à la révision de la directive 2001/95 sur la sécurité

générale des produits.

Enfin, à l'occasion du 4ème rapport sur l'application de la directive 85/374 sur la responsabilité des produits, elle envisage également, dans le questionnaire adressé aux Etats membres sur le fonctionnement de cette directive, l'éventualité de modifications propres à améliorer la protection des consommateurs.

3.2 Textes et jurisprudence de référence

3.2.1 Textes

- Directive 93/13 adoptée le 05 avril 1993
- Directive 1999/44/CE/ du 25 mai 1999
- Directive 97/7/CE du 20 mai 1997
- Directive 2000/31 CE du 08 juin 2000
- Directive 2002/65 CE du 23 septembre 2002
- Directive « relative aux droits des consommateurs »
- Directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 1994

3.2.2 Jurisprudence

- CJCE 1^{er} avril 2004, *Freiburger Kommunalbauten*, aff. C 237/02
- CJCE 27 juin 2000, *Océano*, aff. C240/98
- *Cofidis* 21 novembre 2002
- CJCE 22 avril 1999, aff. C 423/97 *Travel Vac*
- CJCE 22 novembre 2001, *Cape-Idéalservice*, aff.C 541/99 et 542/99
- CJCE 14 mars 1991, C361/89 *Di Pinto*
- CJCE 03 juillet 1997, C269/95 *Benincasa*

3.3 Formateurs

*Professeurs, en collaboration éventuelle avec des magistrats du ministère de la justice et du ministère des affaires étrangères.
Praticiens (magistrats, avocats notamment)*

3.4 Méthodologie

- *Présentation générale par voie de conférences faisant*

intervenir des conférenciers d'horizons divers (professeurs, membres de la DG SANCO, parlementaires européens, représentants du BEUC...)

● *Des ateliers pourraient être organisés éventuellement, pour faire travailler les participants sur des cas pratiques construits à partir de la jurisprudence*

● *Visites éventuelles: la DG SANCO, les commissions parlementaires du PE (IMCO et JURI, la CJCE, le BEUC)*

4 Les crédits

3.1 Contenu de la formation

4-1-1 Les crédits à la consommation

La directive 87/102/CEE du 22 décembre 1986 visait à **rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation, en harmonisant les conditions générales le concernant, notamment les informations principales que le consommateur devrait connaître de même que ses obligations.**

Sont exclus de son champ

- les contrats de crédit destinés à l'acquisition ou au maintien de droits de propriété sur un terrain ou un immeuble;
- les contrats de crédit destinés à la rénovation ou à l'amélioration d'un immeuble;
- les contrats de location ne prévoyant pas le transfert du titre de propriété au loueur;
- les crédits gratuits;
- les contrats de crédit sans intérêts dès lors que le consommateur rembourse en une seule fois;
- les crédits consentis sous forme d'avances sur compte courant par un établissement de crédit ou un établissement financier, à l'exclusion des comptes liés à des cartes de crédit;
- les contrats de crédits portant sur des montants inférieurs à 200 euros ou supérieurs à 20 000 euros;
- les contrats de crédit par lesquels le consommateur s'engage à rembourser dans un délai de trois mois, ou en quatre fois maximum dans un délai de douze mois.

Les États membres peuvent également exclure du champ d'application de la directive les crédits accordés à des taux inférieurs à ceux du marché et ceux qui ne sont pas proposés au public en général.

Selon cette directive, les contrats de crédit sont écrits. Outre les conditions essentielles du contrat, ils contiennent une indication du taux annuel effectif global et des conditions dans lesquelles ce taux pourrait être modifié.

Dans le cas d'un crédit sous la forme d'une avance sur compte courant, le consommateur est informé par écrit, au plus tard au moment de la conclusion du contrat:

- du plafond éventuel du crédit ;
- du taux d'intérêt annuel et des frais ;
- des modalités permettant de mettre fin au contrat.

Toute modification du taux d'intérêt annuel ou des frais en cours du contrat doit être signalée au consommateur au moment même de cette modification.

Dans le cas d'un crédit consenti en vue de l'acquisition d'un bien, les États

membres fixent les conditions de reprise de ce bien et veillent à ne pas permettre un enrichissement injustifié de l'une ou l'autre des parties.

Le consommateur peut s'acquitter par anticipation des obligations découlant du contrat de crédit. Il a alors droit à une réduction équitable du coût du crédit.

En cas de cession des droits du prêteur à un tiers, le consommateur conserve ses droits et peut les faire valoir auprès de ce tiers.

Les États membres doivent veiller à protéger les consommateurs utilisant des lettres de change lorsqu'ils autorisent cette pratique, et à ce que le contrat de crédit n'affecte pas les droits que le consommateur peut faire valoir à l'encontre du fournisseur de biens ou services achetés à crédit lorsque ces biens et services ne sont pas fournis, ou, tout en l'étant, ne sont pas conformes au contrat.

Le consommateur peut exercer un recours contre le prêteur lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies:

- le consommateur a conclu un contrat de crédit avec une personne autre que le prestataire de services ou le fournisseur des biens qu'il a achetés;
- il existe entre le prêteur et le prestataire de services ou fournisseur de biens un accord préalable d'exclusivité pour l'octroi de crédits;
- le consommateur obtient son crédit en vertu de cet accord préalable;
- les biens ou services faisant l'objet du contrat ne sont pas fournis ou ne sont pas conformes au contrat;
- le consommateur a exercé un recours contre le prestataire ou le fournisseur sans avoir obtenu satisfaction.

Les États membres doivent en outre s'organiser pour que

- les personnes proposant un crédit obtiennent l'autorisation officielle de le faire, à ce que ces mêmes personnes soient contrôlées par un organisme officiel;
- des informations et des conseils puissent être délivrés aux consommateurs sur les contrats de crédit, par le biais d'organismes auprès desquels pourront également être déposées des réclamations.

Il s'agit d'une directive d'harmonisation minimale, laissant aux États membres la possibilité de recourir à une législation nationale plus stricte.

Les États membres peuvent introduire une réglementation plus stricte que celle visée dans la directive.

Les dispositions de cette directive ont été ultérieurement précisées et complétées : la directive 90/88 élabore une formule mathématique unique de calcul du taux annuel effectif global pour l'ensemble de la Communauté et détermine les composantes du coût du crédit à retenir dans ce calcul, tandis que la directive 98/7 lui apporte des précisions relatives au calcul du taux annuel effectif global du crédit.

La Commission a souhaité pousser plus loin l'harmonisation du droit du crédit à la consommation, et elle a déposé une proposition d'où résulte aujourd'hui la **directive 2008/48 sur les contrats de crédits pour les consommateurs**, actuellement en cours de transposition par les États membres.

Le texte vise à garantir un même niveau de protection des consommateurs et à faciliter l'accès du crédit transnational au niveau européen, dans la perspective

que ces facilités puissent conduire à une baisse des taux d'intérêts pour les consommateurs, grâce à l'accroissement de la concurrence et à l'ouverture des marchés nationaux aux prêteurs étrangers.

Elle harmonise certains aspects de la législation existante et inclut le principe de la reconnaissance mutuelle pour tous les États membres.

Le consommateur y gagne un droit de rétractation de 14 jours, un droit de remboursement anticipé, et le droit d'annuler un crédit s'il se désiste de l'achat auquel celui-ci est lié.

Demeurent exclus du champ d'application :

- les contrats de crédit garantis par une hypothèque ou un autre crédit utilisé à cette fin-là ;
- les contrats de crédit qui dépassent 50 000 euros ;
- les contrats de location, sauf s'ils prévoient le transfert du titre de propriété au locataire ;
- le crédit-bail ;
- les contrats de crédit à versements échelonnés ;
- les contrats de crédit accordés aux employeurs et à ses salariés à titre accessoire, sans intérêt ;
- les contrats de crédit conclus avec une entreprise d'investissement ;
- les contrats fruit d'une décision légale ;
- les contrats de crédit liés à un délai de paiement consenti, sans frais, pour le règlement d'une dette existante ;
- les contrats de crédit liés à un dépôt ;
- les contrats de crédit liés aux prêts accordés à un public restreint.

Une série d'informations concernant l'information financière devront être mentionnées dans la publicité avant la signature du contrat de telle façon qu'elles permettent au consommateur de comparer les différentes offres. Elles s'appliquent aussi aux intermédiaires principaux du crédit. Elles concernent :

- le montant total du crédit (y compris celui de l'assurance si elle est obligatoire pour l'obtention du crédit ou si elle contractée avec le prêteur ou l'intermédiaire) ;
- le taux annuel effectif global (indiqué par un exemple représentatif) ;
- la durée du contrat de crédit ;
- le montant, le nombre et la périodicité des paiements ;
- tous les frais liés au crédit demandé.

La directive prévoit ensuite une obligation d'informations précontractuelles, qui comportent les informations financières mises à jour, dans le cas où le prêteur peut modifier le montant après la date de conclusion du crédit, et les informations essentielles dues au consommateur : durée du contrat, coût total, plan de paiement, frais de tenue d'un compte sur lequel sont portés les opérations de paiement et les prélèvements, l'obligation de souscrire une assurance, l'intérêt sur paiement dus, etc...

Enfin, elle détaille les **informations obligatoires contractuelles, qui** incluent les informations précontractuelles, plus le droit de rétractation et le droit de remboursement anticipé. En détail, le contrat de crédit doit inclure :

- l'information sur l'accès aux procédures de résolution extrajudiciaire de litiges ;
- l'identité et l'adresse des parties contractantes et éventuellement celle de l'intermédiaire ;
- la durée du contrat ;
- le montant total de celui-ci et les conditions de prélèvement ;
- le taux débiteur, leurs conditions et tout indice de référence en rapport à celui-ci ;
- le taux annuel effectif global et le coût total du crédit ;
- le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer ;
- un tableau de remboursement périodique en cas de signature d'un contrat de crédit à durée et taux d'intérêt fixes ;
- un relevé des périodes et des conditions de paiement des intérêts débiteurs et des frais récurrents et non récurrents s'il y a des paiements de frais et d'intérêts sans amortissement du capital ;
- les frais de tenue du compte sur lequel sont portés les opérations de paiement et d'autres frais ;
- un relevé des coûts ;
- les sûretés et assurances requises ;
- l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation et la durée de celle-ci ;
- la procédure et les coûts en cas de remboursement anticipé ;
- la procédure à suivre en cas de résiliation du crédit.

4.1.2 Les crédits immobiliers

Dans l'optique de renforcer l'efficacité et de la compétitivité du marché européen du crédit hypothécaire, la Commission cherche à éliminer les obstacles juridiques et économiques qui entravent la constitution d'un marché intégré des crédits hypothécaires. La Commission souhaiterait, à cet égard :

- **faciliter la fourniture et le financement transfrontaliers des crédits hypothécaires.** Les obstacles (cadres réglementaires, infrastructures, etc.) devraient être supprimés, ce qui permettrait de diversifier les instruments de financement hypothécaire, tout en garantissant la protection des consommateurs et la stabilité du marché ;
- **élargir la gamme des produits** pour répondre aux besoins des consommateurs : supprimer les obstacles à la distribution et à la vente devrait encourager la diversification des produits hypothécaires, au profit notamment des produits nouveaux et innovants ;
- **renforcer la confiance des consommateurs et favoriser leur mobilité, en leur permettant de faire un choix éclairé** sur la base d'informations claires et comparables sur les coûts et les caractéristiques des produits. En parallèle, l'évaluation par les prêteurs des capacités financières des emprunteurs devrait être améliorée.

La Commission considère que devraient être en particulier traités la question du remboursement anticipé, pour évoluer vers un régime européen de remboursement; celle de la qualité et de la comparabilité des informations; celle de la responsabilité des prêteurs et des emprunteurs, en ouvrant aux prêteurs l'accès aux registres de données sur les crédits de l'ensemble des autres États membres, pour leur permettre d'évaluer suffisamment la solvabilité des emprunteurs.

Elle a lancé une consultation sur le sujet, sur la base d'un livre vert publié le **19 juillet 2005** sur «**Le crédit hypothécaire dans l'Union européenne**» **COMM (2005)327 final** , dans lequel elle soutient **l'opportunité de la création d'un marché hypothécaire transnational qui profiterait au consommateur en favorisant la concurrence et les possibilités de choix d'un crédit hypothécaire, tout en encourageant la mobilité salariale, ce qu'empêchent actuellement les différentes lois nationales.**

On pourrait en escompter, selon le livre vert

- une baisse globale du coût des prêts hypothécaires ;
- l'offre d'un éventail plus large des produits auxiliaires (assurances hypothécaires, etc.) et des produits clés du crédit hypothécaire (par exemple les hypothèques souples) ;
- une diminution du risque du crédit grâce à la diversification transfrontalière ;
- une plus large protection des consommateurs.

Le débat suscité par le livre vert porte aussi sur la possibilité d'intervention à divers degrés en matière : d'information fournie au consommateur; de pénalités de remboursement anticipé; de transposition éventuelle de la méthode de calcul du taux effectif global (TAEG) qui s'applique aux prêts hypothécaires, qui faciliterait au consommateur la comparaison entre prêts; du plafonnement sur l'usure et la variation des taux d'intérêt; de normalisation des contrats de crédit; de mesures extrajudiciaires transfrontalières; de qualité de la signature du client et d'accès aux bases de données; d'évaluation du bien immobilier; de procédures de vente forcée; de création d'une éventuelle eurohypothèque, un instrument qui faciliterait la création d'hypothèques et leur transfert; d'une protection accrue du consommateur. .

4.2 Textes et jurisprudence de référence

- *Directive 87/102/CEE du 22 décembre 1986*
- *Directive 90/88*
- *Directive 98/7*
- *Directive 2008/48 sur les contrats de crédits pour les consommateurs*
- *Livre vert publié le 19 juillet 2005 sur « Le crédit hypothécaire dans l'Union Européenne » COMM (2005 327 final.*

4.3 Formateurs

Conférenciers d'horizons divers (professeurs, membres de la DG SANCO, parlementaires européens, représentants du BEUC , praticiens du crédit à la consommation)

4.4 Méthodologie

Sessions avec des conférences, et cours d'e-learning pour les connaissances basiques des textes .

Eventuellement, ateliers animés par des spécialistes du crédit et des juristes différents Etats membres pour faire travailler les participants sur des cas pratiques construits à partir de la jurisprudence.

Priorité recommandée.

5 Les procédures

5-1 Contenu de la formation

Collectivement, les consommateurs sont mieux à même de faire entendre leurs voix. C'est ainsi que, au niveau de l'Union Européenne, des organismes spécifiques, les uns d'initiative publique, les autres d'initiative privée, ont en charge la défense des intérêts collectifs des consommateurs.

La première structure à mentionner est, évidemment, au sein même de la Commission, la direction générale « Santé et protection des consommateurs » qui comprend environ 70 personnes exclusivement affectées à la mise en œuvre de cette protection.

La Commission a également, en 2000, institué le Comité des Consommateurs, en remplacement du Conseil Consultatif des Consommateurs. Constitué de représentants des consommateurs, il émet des avis sur les questions qui touchent à la protection des consommateurs. A ce titre, il conseille et peut contribuer à orienter la politique de la Commission en la matière.

S'agissant des associations, d'origine privée, représentatives des consommateurs, plusieurs sont de dimension européenne et se présentent comme des fédérations d'associations nationales. Leur rôle est d'intervenir auprès de la Commission à Bruxelles, notamment au sein du Comité, et elles bénéficient, sauf exception, de son soutien financier. La plus importante d'entre elles est le BEUC (Bureau Européen des Unions de Consommateurs) qui fédère des organisations de 24 Etats, membres ou non de l'UE. La dernière créée, au printemps 2000, est l'Association Européenne des Consommateurs (AEC). Toutes ces structures, publiques et privées, existantes à l'échelon communautaire, fonctionnent sans préjudice de celles qui sont établies dans chacun des Etats membres.

5.1.1 L'action des associations de consommateurs : l'action en cessation d'agissements illicites

Dans toute l'Union européenne (UE), les consommateurs sont protégés de tout type d'infraction préjudiciable à leurs intérêts collectifs. La législation européenne dans cette matière est harmonisée par la directive 98/27 du Parlement et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs, qui règle les actions en cessation de ces infractions dans le cas de publicité trompeuse et pratiques commerciales déloyales, contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, crédit à la consommation, télévision sans frontières, voyages, vacances et circuits à forfait, médicaments à usage humain, clauses abusives dans les contrats, «time-

sharing», contrats à distance, vente et garantie des biens de consommation et contrats commerciaux déloyaux.

Le recours en cessation vise à mettre fin à tout comportement portant atteinte à la protection des consommateurs et que la loi qualifie d'illicite. Les recours visés sont ceux qui tendent à faire cesser ou interdire, éventuellement dans le cadre d'une procédure d'urgence, toute infraction, c'est-à-dire tout acte contraire aux directives énumérées ci-dessus; à prendre les mesures nécessaires telles que la publication de la décision pour éliminer les effets de l'infraction; à condamner la partie qui a mal agi à verser une astreinte en cas de non exécution de la décision dans le délai fixé.

Les États membres désignent le juge ou l'autorité compétente pour statuer.

La directive s'applique sans préjudice des règles de droit international privé en ce qui concerne le droit applicable, à savoir le droit de l'État membre où l'infraction a son origine ou celui de l'État membre dans lequel l'infraction produit ses effets.

Les entités qualifiées pour intenter une action sont les organismes ou organisations ayant un intérêt légitime à faire respecter les intérêts collectifs des consommateurs, en particulier les organismes publics indépendants, spécifiquement chargés de la protection des intérêts des consommateurs dans les États membres où de tels organismes existent, et les organisations dont le but est de protéger ces mêmes intérêts conformément aux critères fixés par la législation nationale.

Les États membres établissent la liste des entités qualifiées pour agir. Cette liste est publiée au Journal officiel des Communautés européennes. Une liste actualisée est publiée tous les six mois.

Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que, en cas d'infraction ayant son origine dans cet État membre, toute entité qualifiée d'un autre État membre dont les intérêts qu'elle protège sont lésés par l'infraction puisse saisir le tribunal ou l'autorité administrative compétente. La liste mentionnée supra constitue une preuve de la capacité pour agir de l'entité qualifiée.

Les États membres peuvent prévoir des dispositions selon lesquelles une partie ne peut engager une action en cessation qu'après avoir essayé d'obtenir la cessation de l'infraction en consultation avec la défense et éventuellement une entité qualifiée. Si la cessation de l'infraction n'est pas obtenue dans les deux semaines après la réception de la demande de consultation, l'action en cessation peut être introduite. Ils peuvent prendre des dispositions favorables à une extension de la faculté d'agir.

En ce qui concerne le secteur des services, les droits des consommateurs en tant qu'utilisateurs de services ont été renforcés dans ce domaine par certaines dispositions de la "directive services" de novembre 2006 , qui les considère en tant qu'utilisateurs de services.

5-1-2 Le règlement extrajudiciaire des litiges

5-1-2-1 Les principes applicables aux organes responsables

La Commission encourage le règlement des conflits de consommation à l'amiable. Sa recommandation 98/257 du 30 mars 1998 **concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation rappelle d'abord les** problèmes d'accès des consommateurs individuels à la justice, qui sont d'ordre matériel (coûts élevés de la consultation juridique et de la représentation ; longueur des délais de jugement d'une affaire) et psychologique (formalisme et complexité des procédures judiciaires, en particulier dans le cadre de différends transnationaux). Il en résulte que dans la plupart des conflits de consommation, la valeur limitée de l'enjeu économique du litige rend la durée de la procédure judiciaire démesurée et son coût disproportionné. De nombreux consommateurs renoncent alors à faire valoir leurs droits.

Pour pallier ces difficultés, il existe, selon la communication, trois voies complémentaires :

La première concerne la simplification et l'amélioration des procédures judiciaires en prévoyant, par exemple, la possibilité d'introduire l'instance selon des modalités simplifiées, en rendant facultative l'intervention d'un avocat et en encourageant les tentatives de conciliation devant un juge. Ce domaine essentiel a bénéficié des travaux réalisés par la Communauté dans le secteur de la Justice et des affaires intérieures, et des procédures plus rapides et moins coûteuses sont désormais à la disposition des consommateurs (cf. infra).

Ensuite il faut travailler à **l'amélioration de la communication entre les consommateurs et les professionnels** afin d'aider le consommateur à trouver une solution à l'amiable dans le différend qui l'oppose au professionnel. Pour cela, plusieurs obstacles doivent être surmontés: manque d'information des consommateurs, difficultés à exposer clairement leurs demandes et problèmes de langue dans le cas de litiges transfrontaliers.

A cet égard, la communication met en avant un **formulaire européen de réclamation pour le consommateur**, disponible sur Internet dans toutes les langues de l'Union européenne. Il s'agit d'un outil que met à disposition la Commission dans le but de promouvoir le règlement à l'amiable de tels litiges. Ce formulaire, qui peut être utilisé au niveau national ou transfrontalier indépendamment de la valeur et du type de litige, a pour objectif de guider et d'orienter le consommateur dans la formulation de sa demande.

Enfin, une troisième voie pour pallier les difficultés existantes dans le règlement des litiges de consommation est **la mise en place de procédures extrajudiciaires telles que la médiation, la conciliation ou l'arbitrage**. La recommandation de la Commission vise à établir une série de principes applicables au fonctionnement des procédures extrajudiciaires afin de les équiper de certaines garanties telles que la transparence, l'indépendance et le respect du droit. Sont visées les procédures qui mènent à un règlement du litige par l'intervention active d'une tierce personne qui propose ou impose une solution. Ne sont pas concernées, en revanche, les procédures qui constituent

une simple tentative de rapprocher les parties pour les convaincre de trouver une solution d'un commun accord.

La communication s'adresse aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, aux personnes physiques ou morales responsables de la création et du fonctionnement de tels organes et aux États membres, et les principes proposés sont les suivants:

Indépendance: ce principe doit être garanti,

- Lorsque la décision est prise de façon individuelle, par le fait que la personne désignée possède la capacité et les compétences nécessaires pour la fonction; qu'elle jouit d'un mandat d'une durée suffisante pour assurer l'indépendance de son action sans destitution injustifiée; qu'elle n'a pas travaillé dans les trois années précédant son entrée en fonction pour l'association professionnelle ou l'entreprise qui la paye ou qui l'a nommée à cette fonction.
- Lorsque la décision est prise d'une façon collégiale, par la représentation paritaire des consommateurs et des professionnels, ou par le respect des critères énoncés ci-dessus.

Transparence : sa garantie résulte de la communication, à toute personne qui en fait la demande, d'une description des types de litige pouvant être soumis à l'organe ; des règles relatives à la saisine de cet organe ; du coût éventuel de la procédure pour les parties; des règles sur lesquelles se fondent les décisions de l'organe ; des modalités de prise de décision; de la valeur juridique de la décision. Elle découle également de la publication d'un rapport annuel relatif aux décisions rendues.

Efficacité, qui implique l'accès du consommateur à la procédure sans obligation d'utiliser un représentant légal ; la gratuité ou le faible coût de la procédure ; la fixation de courts délais entre la saisine de l'organe et sa décision ; l'attribution d'un rôle actif à l'organe compétent.

Légalité, ce principe selon lequel l'organe extrajudiciaire ne peut prendre une décision qui aurait pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État sur le territoire duquel l'organe est établi, doit être garanti. De plus, les décisions doivent être motivées.

Les **principes du contradictoire** (possibilité pour toutes les parties concernées de faire valoir leur point de vue et de prendre connaissance de celui de la partie adverse), de **liberté** (choix du consommateur d'adhérer à la procédure extrajudiciaire) et de **représentation** doivent également être respectés.

5-1-2-2 Le réseau " CEC" ou " ECC- Net"

Le réseau des Centres européens des consommateurs (Réseau CEC) est né en janvier 2005 après la fusion de deux réseaux de protection des consommateurs existants : le Réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges de

consommation (Réseau EJE), son prédécesseur créé par la résolution du Conseil du 25 mai 2000, qui avait fonctionné de 2001 à 2004, et les Euroguichets, nés au début des années 90 d'une initiative de la Commission pour informer sur les possibilités du marché intérieur et les droits des consommateurs. La fusion des deux réseaux en 2004 a été promue par le commissaire responsable de la direction générale Santé et protection des consommateurs à l'époque.

Le réseau CEC compte actuellement 30 centres (au moins un point de contact national dans chaque État membre). Il inclut en outre un point de contact en Norvège et un autre en Islande.

Le réseau des Centres européens des consommateurs a les objectifs suivants, en direction des consommateurs :

- fournir de l'information en vue de permettre aux consommateurs d'acheter des biens et services dans le marché intérieur en toute connaissance de leurs droits et devoirs ;
- répondre aux demandes directes d'information de la part des consommateurs ou d'autres parties ;
- aider et soutenir les consommateurs dans leurs contacts avec le commerçant lors d'une plainte.

Ces objectifs font suite à la fusion des deux réseaux existants en janvier 2005 pour la protection du consommateur: le Réseau pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation (Réseau EJE) qui traitait les plaintes à l'amiable, et le réseau d'Euroguichets ou points d'information nationaux sur les thèmes qui concernent les consommateurs.

Ce réseau collabore avec d'autres réseaux européens, notamment le FIN-NET (financier), SOLVIT (marché intérieur) et le réseau judiciaire européen en matière civile et commerciale.

La décision n° 20/2004/CE qui incluait le réseau CEC dans le cadre financier 2004-2007 a été remplacée à partir du 31 décembre 2006 par la décision n°1926/2006 (programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs 2007-2013). Cette décision établit une enveloppe financière de 156,8 millions d'euros pour la période allant du 31 décembre 2006 au 31 décembre 2013. L'enveloppe inclut le budget nécessaire pour le fonctionnement des réseaux informatiques destinés à l'échange d'informations, comme le réseau CEC. Dans une résolution du 18 novembre 2008 relative au tableau de bord des marchés de consommation, le Parlement européen a invité la Commission et les États membres à œuvrer en faveur de l'harmonisation des systèmes de classification des réclamations utilisés par les autorités compétentes et les services d'aide aux consommateurs dans les États membres en vue de la création d'une base de données des réclamations des consommateurs à l'échelle de l'Union.

Dans une autre résolution du 9 mars 2010 relative à la protection des consommateurs, il a invité tous les organismes de traitement des plaintes à adopter la méthodologie harmonisée de classification et de signalement des réclamations proposée par la Commission.

S'appuyant sur ces recommandations et sur l'article 16 du règlement (CE) n° 2006/2004 (cf supra), la Commission européenne a publié le 12 mai 2010 une recommandation (C(2010)3021 final) relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et les demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes. Elle y préconise l'élaboration, en coopération entre elle et les Etats membres, d'un cadre commun à cette fin.

5-1-2-3 La directive [2008/52/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008, sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale.

La Commission encourage par le biais de cette directive le recours à la médiation comme moyen de règlement des litiges en matière civile. Ce texte général devrait pouvoir constituer un appui efficace par rapport à la politique menée de longue date par la Commission en matière de règlements des litiges de consommation, où elle entend développer au maximum les voies alternatives au procès. Début 2011, elle a d'ailleurs lancé une consultation auprès des Etats membres, qui vise à cerner les conditions dans lesquelles ils promeuvent les règlements extrajudiciaires des litiges de consommation, et qui interroge sur l'éventualité de les généraliser et d'en faire une étape obligatoire préalable à tout lancement d'une action judiciaire en la matière

La directive 2008/52 Le texte concerne aussi bien la médiation judiciaire que la médiation extrajudiciaire.

Après avoir défini le terme de «médiation» et celui de «médiateur» il prévoit que les États membres autorisent les tribunaux à suggérer aux parties le recours à cette méthode, sans toutefois les obliger. La médiation, d'ailleurs, n'est pas considérée comme une alternative aux procédures judiciaires, mais plutôt comme l'une des méthodes de résolution des litiges dont dispose la société moderne.

Même si les accords transactionnels obtenus par le biais de la médiation sont en général plus susceptibles d'être exécutés volontairement, la directive veille à ce que tous les États membres instaurent une procédure par laquelle un accord peut être, à la demande des parties, confirmé par un jugement, une décision ou un instrument authentique d'une juridiction ou d'une autorité publique.

Cette procédure permet la reconnaissance mutuelle et l'exécution des accords transactionnels dans toute l'Union européenne, aux mêmes conditions que celles établies pour les jugements et les décisions judiciaires.

Afin de mieux encourager le recours à la médiation, les États membres veillent à ce que les parties ne soient pas empêchées par la suite d'entamer une procédure judiciaire ou une procédure d'arbitrage concernant le litige du fait de l'expiration des délais de prescription pendant le processus de médiation.

Pour assurer la confidentialité et la qualité de la médiation, ni le médiateur ni d'autres personnes impliquées dans un processus de médiation ne doivent produire dans le cadre d'une procédure judiciaire des preuves concernant les informations obtenues lors d'une médiation. Ceci est seulement admis :

- lorsque cela s'avère nécessaire pour des raisons impérieuses de l'ordre public de l'État afin d'assurer l'intégrité physique d'une personne, etc.;
- lorsque la divulgation du contenu de l'accord issu de la médiation est nécessaire pour mettre en œuvre ou pour exécuter ledit accord.

Tant la Commission que les États membres encouragent la formation des médiateurs et la rédaction de codes volontaires de bonne conduite, ainsi que l'adhésion à ces codes par les médiateurs et les organisations fournissant des services de médiation.

5.1.2 Les pouvoirs des agents

[Le règlement \(CE\) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs \(«règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»\)](#) met en place un réseau d'autorités compétentes pour le contrôle de l'application de la législation concernant les consommateurs.

Le but est de garantir le respect de la législation et le bon fonctionnement du marché intérieur.

Le règlement s'applique uniquement aux infractions intracommunautaires qui portent atteinte à la législation en matière de protection des consommateurs.

Pour ce faire, chaque État membre doit désigner les autorités compétentes et le bureau de liaison unique responsable de l'application du règlement. Ces autorités disposent des pouvoirs d'enquête et d'exécution nécessaires à l'application du règlement et les exercent conformément à la législation nationale.

Les autorités compétentes doivent intervenir au plus vite dans le cas de constat d'infraction pour y mettre un terme, en choisissant le moyen juridique approprié. Celui-ci sera, dans la plupart des cas, une action en cessation, qui permettra de faire cesser ou interdire l'action illicite et juger les vendeurs malhonnêtes dans les tribunaux d'autres États membres.

Le règlement établit en outre un cadre pour **l'assistance mutuelle**, qui couvre l'échange d'information, les demandes de mesures d'exécution ainsi que la coordination des activités de surveillance du marché et d'exécution de la législation:

Lorsqu'une autorité compétente a connaissance d'une infraction intracommunautaire, elle doit en informer les autorités des autres États membres ainsi que la Commission.

Elle fournit également, à la demande d'une autre autorité compétente, toute information pertinente pour établir si une infraction intracommunautaire s'est produite. En outre, elle doit prendre toutes les mesures d'exécution nécessaires pour faire cesser ou interdire l'infraction intracommunautaire.

Les autorités compétentes informent la Commission des infractions

intracommunautaires, des mesures prises et leur effet, ainsi que de la coordination de leurs activités. Les informations fournies peuvent uniquement être utilisées pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs.

La Commission stocke et traite les informations qu'elle reçoit dans une base de données électronique.

Toute demande d'assistance mutuelle doit contenir des informations suffisantes pour permettre de donner suite à la demande. Une autorité peut, à certaines conditions, refuser de donner suite à une demande de mesures d'exécution ou d'informations, ou décider de ne pas se conformer à ses obligations. Dans ce cas, elle informe l'autorité requérante et la Commission des motifs du rejet de la demande d'assistance.

Les États membres s'informent mutuellement et informent la Commission de leurs activités dans certains domaines présentant un intérêt communautaire, notamment concernant la coordination de l'application de législation (formation d'agents chargés de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs, à la collecte et au classement des réclamations des consommateurs) et la coopération administrative (fourniture d'informations et de conseils aux consommateurs, soutien des activités des représentants des consommateurs).

La Communauté coopère avec les pays tiers et les organisations internationales compétentes, dans le but d'améliorer la protection des intérêts économiques des consommateurs. La coopération peut faire l'objet d'accords entre la Communauté et les pays tiers en question.

5.1.4 Les procédures judiciaires spécifiques

5-1-4-1 Injonction de payer européenne

Le règlement [1896/2006](#) du Parlement européen et du Conseil en date du 12 novembre 2006 établit une procédure européenne d'injonction de payer.

Les traits principaux de cette procédure vont être expliqués. Mais d'ores et déjà, il y a lieu de constater que la Communauté s'est ainsi dotée d'une procédure propre, applicable dans tous les Etats membres selon les mêmes règles, notamment grâce à l'emploi généralisé des formulaires pour sa mise en œuvre ; cette procédure s'ajoute aux procédures nationales existantes, et constitue donc un choix de procédure complémentaire offert à tout résident de l'Union qui désire en user, sous la précision que la procédure peut être menée sans ministère d'avocat. Ses caractéristiques en font un instrument qui devrait avoir toute son importance dans le cadre d'un litige transfrontalier relevant du droit de la consommation.

La procédure simplifiée, accélère et réduit les coûts des litiges transfrontaliers sur les créances pécuniaires incontestées en matière civile et commerciale. Il va donc permettre d'assurer la libre circulation des injonctions de payer européennes au sein de l'ensemble des États membres en établissant des normes

minimales dont le respect rend inutile toute procédure intermédiaire dans l'État membre d'exécution préalablement à la reconnaissance et à l'exécution.

Les créances pécuniaires visées doivent être liquides et exigibles à la date à laquelle la demande d'injonction de payer européenne est introduite.

La demande signée peut être introduite sur support papier ou par tout autre moyen de communication, y compris par voie électronique, accepté par l'État membre dans lequel l'injonction de payer européenne est délivrée (« État membre d'origine ») et utilisable par la juridiction qui délivre une injonction de payer européenne (« juridiction d'origine »).

La juridiction saisie d'une demande d'injonction de payer européenne examine dans les meilleurs délais si les conditions de recevabilité sont réunies (caractère transfrontalier du litige en matière civile et commerciale, compétence de la juridiction saisie, etc.) et si la demande semble être fondée.

Cette demande est formalisée sur un formulaire type A (annexe I), qui doit comprendre les éléments suivants:

- le nom et l'adresse des parties ou leurs représentants ;
- le nom et l'adresse de la juridiction saisie de la demande ;
- le montant de la créance (le montant principal et les intérêts, pénalités contractuelles et autres frais éventuels) ;
- la cause de l'action et une description des circonstances invoquées pour le fondement de la créance et les éléments de preuve ;
- le caractère transfrontalier du litige.

Quand le formulaire de la demande ne comprend pas tous les éléments nécessaires, la juridiction met le demandeur en mesure de compléter ou de rectifier la demande dans un certain délai, à moins que celle-ci soit manifestement non fondée ou irrecevable. Le règlement prévoit à cet effet un formulaire type B (annexe II). Aucune limitation de l'usage de cette procédure en considération du montant de la demande formulée n'est prévue par le règlement.

La juridiction peut adresser une proposition de modification de sa demande au demandeur si celle-ci remplit seulement une partie des conditions requises. Le règlement prévoit un formulaire type C (annexe III) à cet effet. Dans un certain délai, le demandeur est invité à accepter ou à refuser la proposition d'injonction de payer européenne portant sur le montant que la juridiction a fixé. Le demandeur est informé des conséquences de sa décision. Il transmet sa réponse par le renvoi du formulaire.

Si le demandeur accepte la proposition de la juridiction, celle-ci délivre une injonction de payer européenne pour la partie de la demande qui a été acceptée par le demandeur. Les conséquences qui en résultent pour le reliquat de la demande initiale sont régies par le droit national. Si le demandeur ne respecte pas le délai fixé par la juridiction ou s'il refuse la proposition, la juridiction rejette l'intégralité de la demande d'injonction de payer européenne.

La juridiction rejette la demande si :

- les conditions requises ne sont pas réunies ;
- elle n'est pas fondée ;

- le demandeur n'envoie pas la demande complétée et/ou rectifiée dans le délai fixé ;
- le demandeur n'envoie pas sa réponse dans le délai fixé ou s'il refuse la proposition de la juridiction.

La juridiction informe le demandeur sur les motifs du rejet au moyen du formulaire type D (annexe IV). Le rejet de la demande n'est pas susceptible de recours. Toutefois, le rejet de la demande n'empêche pas le demandeur de faire valoir la créance au moyen d'une nouvelle demande d'injonction de payer européenne ou de toute autre procédure prévue par le droit d'un État membre.

La juridiction saisie de la demande dispose en principe d'un délai de trente jours pour statuer. Le défendeur est informé qu'il peut soit payer au demandeur le montant de la créance, soit s'y opposer. Dans ce dernier cas, il doit former opposition auprès de la juridiction qui a délivré l'injonction de payer (« juridiction d'origine »), dans les trente jours à compter de la signification ou de la notification de l'injonction au défendeur.

L'injonction de payer européenne est délivrée sur le seul fondement des informations fournies par le demandeur, non vérifiées par la juridiction. Elle deviendra exécutoire sauf si le défendeur forme opposition auprès de la juridiction d'origine, et elle le deviendra sans qu'une déclaration constatant la force exécutoire soit nécessaire, et sans qu'il soit possible de contester sa reconnaissance.

L'injonction de payer européenne est signifiée ou notifiée au défendeur selon les dispositions du droit national de l'État où la signification ou la notification doit être effectuée. Le règlement prévoit des normes minimales qui sont à respecter concernant la signification ou notification assortie (article 13) ou non (article 14) de la preuve de sa réception par le défendeur.

La personne qui reçoit une injonction de payer européenne, le défendeur, peut former opposition auprès de la juridiction qui a émis l'injonction de payer (« juridiction d'origine »). Celle-ci doit être renvoyée dans un délai de trente jours à compter de la signification ou de la notification de l'acte. Pour former opposition, le défendeur peut utiliser le formulaire type F (annexe VI), qui lui est transmis ensemble avec l'injonction de payer. Dans l'opposition, le défendeur indique qu'il conteste la créance, sans être tenu de préciser les motifs de contestation.

Quand le défendeur s'oppose à l'injonction de payer européenne, la procédure se poursuit devant les juridictions de l'État membre d'origine selon le droit national de procédure civile, sauf si le demandeur a demandé de mettre un terme à la procédure dans ce cas.

À l'expiration du délai de trente jours pour former opposition, le règlement autorise le défendeur à demander le réexamen de l'injonction de payer européenne devant la juridiction qui a rendu l'injonction si:

- l'injonction de payer a été signifiée ou notifiée sans être assortie de la preuve de sa réception par le défendeur (article 14) et la signification ou la notification n'est pas intervenue en temps utile pour lui permettre de préparer sa défense;
- le défendeur a été empêché de contester la créance pour cause de force majeure ou en raison de circonstances extraordinaires;

- l'injonction a été délivrée à tort.

Quand la juridiction rejette la demande du défendeur, l'injonction de payer européenne reste valable. Dans le cas contraire, quand la juridiction décide que le réexamen est justifié, l'injonction de payer est nulle et non avenue.

En plus, sur demande du défendeur, l'exécution de l'injonction de payer européenne est refusée par la juridiction compétente dans l'État membre d'exécution quand l'injonction est incompatible avec une décision ou injonction rendue précédemment dans tout État membre ou dans un pays tiers. Cette décision doit entre autres porter sur un litige ayant la même cause entre les mêmes parties et être reconnue dans l'État membre d'exécution.

5.1.4.2 La procédure prévue pour les litiges de faible importance

Le règlement (CE) n° [861/2007](#) du Parlement européen et du Conseil, du 11 juillet 2007, a institué une procédure européenne de règlement des petits litiges. Au sens communautaire, le "petit litige" est celui dont l'enjeu (demande reconventionnelle éventuelle comprise) ne dépasse pas 2000 euros. Son objectif est le même que celui de la procédure européenne d'injonction de payer – les deux questions ayant d'ailleurs été préparées par une consultation qu'avait ouverte la publication d'un livre vert qui traitait de ce deux sujets - : améliorer l'accès à la justice en simplifiant les procédures de règlement des litiges transfrontaliers en matière civile et commerciale et en réduisant leurs coûts.

Comme la procédure d'injonction de payer européenne, cette procédure est une option ouverte aux citoyens résidant sur le territoire de l'Union pour le règlement de leurs litiges transfrontaliers, qui peut être introduite par le citoyen lui-même, sans ministère d'avocat obligatoire, et qui donne lieu à une décision qui sera exécutoire dans tout état membre au vu de sa certification délivrée dans l'État d'origine, sans aucun contrôle du juge de l'état d'exécution. Contrairement à l'injonction de payer cependant, il s'agit là d'une véritable procédure, à caractère contradictoire, à laquelle on s'est efforcé de fixer des règles qui lui assurent la plus grande célérité, d'où un foisonnement de délais précisément fixés pour donner un rythme aux échanges de moyens et de pièces, qui ont lieu sous le contrôle de la juridiction saisie.

La procédure européenne pour le règlement des petits litiges, pour laquelle la représentation par un avocat n'est donc pas obligatoire, est tout d'abord introduite par le demandeur directement devant la juridiction compétente. Le règlement prévoit un formulaire type A dans l'annexe I, détaillant la nature du litige, le montant réclamé, etc. Ce formulaire peut parvenir par tous les moyens de communication admis par l'État membre dans lequel la procédure est engagée. Lorsque les informations fournies par le demandeur sont insuffisantes, la juridiction envoie au demandeur le formulaire B (annexe II) en lui demandant de compléter et/ou corriger sa demande. Elle lui précise un délai. Quand le demandeur ne rectifie et/ou corrige pas sa demande dans ce délai, la juridiction rejette la demande. Il en est de même quand la demande pas dans le champ d'application du règlement (voir plus loin), la juridiction est tenue d'en informer le demandeur. Si le demandeur ne retire pas sa demande, la juridiction donne

suite à cette dernière selon le droit procédural applicable dans l'État membre où la procédure se déroule.

La demande peut être complétée ou corrigée si les informations données par le demandeur se révèlent insuffisantes.

Quand la juridiction a reçu le formulaire de demande dûment complété, elle remplit à son tour un formulaire de réponse (formulaire C, annexe III) à destination du défendeur. Accompagné d'une copie de la demande et, le cas échéant, des pièces justificatives, ce formulaire C doit être signifié ou notifié au défendeur dans les 14 jours. La signification ou notification des actes se fait par voie postale avec accusé de réception daté.

Le défendeur a trente jours pour répondre. Ce délai commence à courir à partir de la date de signification ou notification du formulaire précité. Copie de sa réponse est transmise au demandeur par le tribunal dans un délai de 14 jours

La demande reconventionnelle présentée par le défendeur au moyen du formulaire type A est signifiée ou notifiée au demandeur de la même manière qu'au défendeur (voire plus haut). Le demandeur dispose d'un délai de 30 jours pour répondre. Si le montant de la demande reconventionnelle dépasse la limite de 2000 euros, la demande ainsi que la demande reconventionnelle seront traitées selon le droit procédural applicable dans l'État membre où la procédure se déroule (et non selon la procédure européenne de règlement des petits litiges).

Dans les trente jours à compter de la date de réception des réponses du défendeur ou du demandeur (en cas de demande reconventionnelle), la juridiction est tenue de rendre une décision. Toutefois, elle peut demander aux parties de lui fournir des renseignements complémentaires dans un délai qui ne dépasse pas trente jours. De plus, elle peut décider d'obtenir des preuves ou de convoquer les parties à une audience (voir plus loin). Cette dernière doit se tenir dans un délai de trente jours à compter de la convocation. Dans ce cas, la juridiction prend sa décision dans un délai de trente jours après une audience ou après réception de toutes les informations nécessaires. Lorsque les parties ne répondent pas dans les délais prescrits, la juridiction rend toutefois une décision relative à la demande ou à la demande reconventionnelle. La décision est reconnue et exécutée dans les autres États membres. La décision ne peut en aucun cas faire l'objet d'un réexamen au fond dans l'État membre d'exécution. À la demande d'une des parties et sans frais supplémentaires, la juridiction remplit le formulaire D en annexe IV qui certifie qu'une décision a été rendue.

Lorsqu'une partie a formé un recours contre la décision rendue dans le cadre de la procédure européenne de règlement des petits litiges ou en a demandé un réexamen, l'autorité compétente dans l'État membre d'exécution peut limiter la procédure d'exécution à des mesures conservatoires, subordonner l'exécution à la constitution d'une sûreté ou, dans des circonstances exceptionnelles, suspendre la procédure d'exécution.

Le **recours** contre une décision rendue dans le cadre d'une procédure européenne de règlement des petits litiges se déroule selon le droit procédural des États membres. Le défendeur peut également demander un réexamen d'une décision auprès de la juridiction qui l'a rendue lorsque:

- la signification ou la notification de la demande ou la citation à

- comparaître à une audience n'est pas assortie de la preuve de réception;
- la signification ou la notification n'a pas été effectuée en temps utile pour lui permettre de préparer sa défense, sans comportement fautif de sa part;
- il est impossible au défendeur de contester la demande pour des raisons de force majeure ou suite à des circonstances particulières, sans qu'il y ait eu faute de sa part.

En tout état de cause, le défendeur est censé réagir rapidement. Quand le réexamen est justifié, la décision initiale est nulle et non avenue.

La demande doit être introduite dans la ou les langues de la juridiction saisie. Ces langues seront également utilisées pour la réponse, toute demande reconventionnelle, le descriptif des pièces justificatives, etc. Lorsque la juridiction reçoit une autre pièce dans une autre langue, elle peut demander une traduction lorsque cette pièce lui semble nécessaire pour rendre une décision. Il se peut qu'une partie refuse d'admettre une pièce rédigée dans une langue qu'elle ne comprend pas ou dans une langue autre que la ou les langues officielles de l'État membre de la signification ou la notification. Dans ce cas, la juridiction en informe l'autre partie afin que celle-ci fournisse une traduction.

La juridiction saisie d'une procédure européenne de règlement des petits litiges tient une audience si elle l'estime nécessaire ou lorsqu'une des parties le demande. Toutefois, la juridiction peut rejeter une telle demande lorsqu'une audience est manifestement inutile pour garantir une procédure équitable. L'audience peut avoir lieu par vidéoconférence ou toute autre technologie de communication.

5-1-5 Les perspectives: vers une action collective au bénéfice des consommateurs ?

Procédures : Actions collectives

La Commission réfléchit très activement à la possibilité d'introduire dans le droit communautaire, à l'instar de la démarche adoptée par plusieurs EM dans leur droit national depuis une quinzaine d'années, un mécanisme efficace permettant aux consommateurs d'obtenir une réparation dans el contexte de litiges de masses transfrontaliers. En effet, dans ces cas, les mécanismes nationaux -lorsqu'ils existent – ne peuvent répondre que difficilement, lorsqu'ils le peuvent, à la situation de consommateurs résidant dans plusieurs Etats membres et lésés par une pratique illégale : difficulté de représentation de l'ensemble des consommateurs lésés par une même entité qualifiée, coûts supplémentaires, difficultés de détermination de la juridiction compétente et de la loi applicable.

Le livre vert publié par la Commission en décembre 2008 a ouvert une large consultation d'où se dégage un consensus sur le besoin de compenser les pertes subies par un consommateur du fait d'un comportement illégal d'un professionnel.

Cette consultation a été suivie d'une autre, sur Internet, plus orientée vers la société civile, et d'une audition publique, en vue d'évaluer l'impact des différentes solutions envisagées comme possibles, et qui seraient

1 la première, de s'abstenir de toute action au niveau communautaire, en pariant sur l'évolution des systèmes nationaux existants ;

2 la deuxième, d'opter pour des mesures non législatives, code de conduite pour la gestion des réclamations de masse par les entreprises, et développement d'un modèle standard de recours collectif extrajudiciaire ;

3 les troisième et quatrième, de combiner un certain nombre d'éléments, non contraignants dans le premier cas, pour partie contraignants et pour partie non contraignants dans le second ;

4 le cinquième, d'établir un instrument communautaire contraignant établissant un recours collectif judiciaire communautaire en deux étapes -l'une pour établir la pratique illégale, l'autre pour compenser le dommage des consommateurs -, assorti d'un recours non judiciaire.

Une étude de l'impact de chacune de ces solutions est actuellement en cours, avant la ou les propositions qui en découleront.

Au mois de février 2011, la Commission européenne a soumis à la consultation publique un nouveau document de travail en vue de renforcer la cohérence de l'approche européenne en matière de recours collectifs.. Par cette consultation, intitulée « Vers une approche européenne cohérente sur les recours collectifs », la Commission cherche à identifier des principes juridiques communs sur les recours collectifs et sur la manière dont ces principes pourraient s'insérer dans le droit de l'Union Européenne et celui de ses Etats membres. Elle vise également à identifier les domaines dans lesquels de tels recours apporteraient une réelle valeur ajoutée.

Le débat reste ouvert sur la question de savoir si le droit européen constitue le vecteur adéquat pour légiférer en cette matière, au regard des principes de proportionnalité et d'autonomie procédurale des Etats membres, et alors que nombreux sont les Etats de l'Union qui ne disposent pas encore d'une telle action au niveau national, et en sont toujours à s'interroger sur l'opportunité d'inscrire ou non dans leur droit un mécanisme de ce type.

C'est au vu des réponses qui seront apportées à la consultation que la Commission, qui affiche n'avoir en la matière aucune idée préconçue, décidera d'une éventuelle action dans ce domaine et, le cas échéant, de la forme qu'il conviendra de lui donner.

5.2 Textes et jurisprudence de référence

- [Directive 98/27 du Parlement et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs](#)
- [Directive services de novembre 2006](#)
- [Recommandation 98/257 du 30 mars 1998](#)
- [Décision n°1926/2006 \(programme d'action communautaire dans le domaine de la politique des consommateurs 2007-2013](#)
- [Directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008](#)
- [Règlement \(CE\) n°2006/2004 du 27 octobre 2004](#)
- [Règlement 1896/2006 du Parlement européen et du Conseil du 12 novembre 2006](#)
- [Règlement \(CE\) n°861/2007 du Parlement européen et du Conseil du 11 juillet 2007](#)

5.3 Formateurs

Professeurs, en collaboration avec des magistrats du ministère de la justice et des agents des services compétents dans les ministères en charge de la consommation (pour la France, DGCCRF), praticiens et magistrats spécialisés dans les litiges en droit de la consommation.

5.4 Méthodologie

- *Conférences et tables rondes de présentation générale*
- *Ateliers animés par des praticiens des divers types de précontentieux et de procédures avec travail sur des hypothèses de coopération des agents ou des simulations de procédures à partir de dossiers réels.*

Priorité recommandée

6 Les pratiques commerciales

6.1 Contenu de la formation

La [Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005](#) est 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 («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE).

Elle fait suite au livre vert de 2001 sur la protection des consommateurs et au suivi du livre vert publié en 2002. En plus des garanties qu'elle apporte au consommateur, elle permet un meilleur développement du commerce transfrontalier dans le marché intérieur.

Elle s'applique à toutes les transactions des entreprises avec le consommateur quand celui-ci est influencé par une pratique commerciale déloyale qui a une incidence sur les décisions telles qu'acheter ou non un produit, sur le libre choix en cas d'achat et sur les décisions concernant l'exercice ou non d'un droit contractuel. Elle ne s'applique pas dans le cas de transactions entre entreprises. Elle n'aborde pas non plus les questions relatives au bon goût ou à la bienséance, à la santé et à la sécurité ou au droit des contrats.

Elle **harmonise complètement la législation dans ce domaine** en créant une interdiction générale. Les États membres n'auront pas la possibilité d'utiliser les clauses minimales prévues par d'autres directives pour imposer des prescriptions supplémentaires dans le domaine coordonné par la présente directive.

Ce caractère d'harmonisation maximale de la directive a été confirmé par un arrêt CJUE du 23 avril 2009 dans les affaires jointes C-261/07 et C-299/07 (VTB-VAB NV/Total Belgium NV et Galatea BVBA/Sanoma Magazines Belgium NV)

En indiquant que le droit communautaire s'oppose à une réglementation nationale qui interdit, sans tenir compte des circonstances spécifiques, toute offre conjointe faite par un vendeur à un consommateur, la Cour a consacré l'impossibilité pour les États membres d'adopter des mesures plus restrictives que celles définies par la directive sur les pratiques commerciales déloyales, même aux fins d'assurer un degré plus élevé de protection des consommateurs.

Le consommateur de référence est le consommateur moyen tel que défini par la Cour de justice.

La directive **définit les critères généraux** pour déterminer si une pratique commerciale est déloyale dans le but de fixer un éventail limité de pratiques malhonnêtes interdites dans toute l'UE. Ces critères sont : si cette pratique est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et si elle altère ou est susceptible d'altérer substantiellement le comportement du consommateur moyen. En outre, elle établit la différence entre les pratiques trompeuses et les pratiques agressives et en précise les critères pour les repérer.

A cet égard, elle introduit notamment des modifications dans la directive relative à la publicité trompeuse et comparative (directive n°450 du 10/9/1984, déjà modifiée à multiples reprises, notamment par la directive du 6 octobre 1997, et finalement consolidée dans la directive 2006/114 du 12 décembre 2006. Bien que cette réglementation soit conçue pour protéger au premier chef les professionnels contre des pratiques concurrentielles anormales, son impact sur la protection du consommateur est évident puisque ce qui est interdit et réprimé, ce sont les pratiques susceptibles de conduire à des détournements de clientèle, en donnant au consommateur l'illusion que le produit promu présente de avantages qui, en fait ne correspondent pas à la réalité du marché.

La jurisprudence de la Cour de justice à cet égard est abondante. On en donnera seulement un exemple récent -sans préjudice d'approfondissements éventuels – qui présente justement l'intérêt de souligner le lien avec la protection du consommateur.

Il s'agit d'une affaire C-159/09 Lidl (FR), opposant deux sociétés exploitantes de supermarchés dont l'une a publié le 23 septembre 2006, dans un journal local, une publicité comparative comparant les tickets de caisse relatifs à des achats effectués dans quatre supermarchés différents. : il s'agissait de 34 produits d'usage quotidien, principalement alimentaires, largement similaires, dont les marques n'étaient pas précisées, le prix total de chaque chariot faisait apparaître que le supermarché qui avait lancé cette publicité était le plus avantageux de tous, ce que soulignait le slogan accompagnant la liste des prix et des produits.

L'une des autres sociétés concernées a lié un contentieux, invoquant notamment la violation des règles régissant la publicité comparative.

De l'arrêt rendu le 15 janvier 2011 résulte que la publicité comparative est licite dès lors que les biens composant le panel présentent **un degré suffisant d'interchangeabilité**. En particulier, s'agissant de produits alimentaires, il n'ait pas exigé que les produits comparés présentent les mêmes caractéristiques gustatives, et l'établissement de la comparaison sur le seul critère du prix n'est pas en soi créatrice d'illicéité de la comparaison, pour autant toutefois que l'identification des produits à partir des éléments contenus dans la publicité soit possible.

Encore faut il que le Tribunal saisi vérifie que la publicité ainsi formulée ne soit pas trompeuse, ce qui, pour la Cour, serait le cas si les consommateurs en tiraient la croyance erronée que la sélection des produits est représentative du niveau général des prix pratiqués par la société qui la diffuse, par rapport à ceux par ses concurrents, ou si derrière la seule référence à leur prix, les produits de la sélection d'un magasin à l'autre comportaient en fait des

différences de nature à conditionner le choix des consommateurs.

Cour

On notera enfin que la Commission est en train d'envisager la révision de cette directive 2006/114. Elle a diffusé à cette fin, le 29 mars 2011, un questionnaire, les réponses apportées devant servir de base à une communication annoncée pour décembre 2011

La directive définit les critères pour savoir si une pratique commerciale est ou non agressive: si elle utilise le harcèlement, la contrainte ou l'influence injustifiée, et elle établit dans l'annexe I la liste complète de comportements commerciaux déloyaux interdits dans toute l'UE en toute circonstance, une sorte de «liste noire» des pratiques commerciales déloyales. Par exemple, les systèmes pyramidaux de vente, la fourniture non demandée ou l'utilisation de la publicité-appât (quand le produit annoncé à bon prix n'est pas disponible) ou l'emploi de publi-reportages dissimulés. Cette liste ne peut être modifiée que par une révision de la directive.

A cet égard, la CJUE a été récemment amenée à clarifier **la notion d'« invitation à l'achat » et la portée de certains de ses éléments permettant à un consommateur de prendre une éventuelle décision d'achat (C-122/10 Ving Sverige (SV) t).**

L'affaire se présentait ainsi : soit Ving Sverige AB, agence de voyages suédoise. En 2008, elle a fait publier une annonce pour une offre promotionnelle dans un quotidien suédois proposant des voyages à destination de New York pour une période allant du mois de septembre au mois de décembre 2008. En 2009, le *Konsumentombudsmannen* (médiateur chargé de la défense des consommateurs) a intenté un recours contre Ving Sverige au motif que cette communication commerciale était une invitation à l'achat comportant une omission trompeuse car, selon lui, les informations sur les caractéristiques principales du voyage – notamment son prix – étaient insuffisantes ou faisaient défaut. Le *Konsumentombudsmannen* a demandé notamment qu'il soit enjoint à Ving Sverige d'indiquer un prix fixe dans son annonce et qu'il lui soit interdit, sous peine d'astreinte, d'annoncer un prix de départ.

Le tribunal de commerce amené à trancher le litige a décidé d'interroger la Cour de justice sur l'interprétation de la directive, et notamment sur la notion d'"invitation à l'achat" et ses éléments permettant d'éviter le caractère trompeur d'une pratique commerciale.

La Cour se prononce tout d'abord sur **la qualification de l'information** (telle une publicité à la presse par exemple) **en tant qu'invitation à l'achat**, définie par la directive comme toute « *communication commerciale indiquant les caractéristiques du produit et son prix de façon appropriée en fonction du moyen utilisé pour cette communication commerciale et permettant ainsi au consommateur de faire un achat* ». **Ainsi, une communication commerciale peut être qualifiée d'invitation à l'achat même si elle ne comporte pas de moyen concret d'achat** - ou si elle n'apparaît pas à proximité ou à l'occasion d'un tel moyen - et dès lors que l'information relative au produit commercialisé et à son prix est suffisante pour que le consommateur puisse prendre une décision commerciale. (Points 32,33)

La Cour examine ensuite certains éléments substantiels de l'invitation à l'achat. S'agissant de l'indication du **prix du produit**, la Cour souligne que la directive n'exige pas d'indication du prix final. Dès lors, il ne peut être exclu, d'emblée, que la condition relative à l'indication du prix du produit soit remplie par la mention d'un prix de départ (c'est-à-dire le prix le plus

bas auquel peut être acheté le produit ou le type de produits commercialisé, alors que celui-ci existe en d'autres variantes, ou avec un contenu différent, à des prix qui ne sont pas indiqués). À cet égard, il est envisageable qu'en vertu du support utilisé pour la communication commerciale, il soit difficile de faire apparaître le prix du produit correspondant à chacune de ses variantes. Il appartiendra donc à la juridiction nationale de vérifier, en fonction de la nature et des caractéristiques du produit ainsi que du support de communication commerciale utilisé, **si la mention d'un prix de départ permet au consommateur de prendre, en connaissance de cause, une décision commerciale.** (Points 37, 41)

Étant donné que la seule indication d'un prix de départ dans une invitation à l'achat ne saurait être considérée, *per se*, comme constitutive d'une omission trompeuse, cette juridiction devra également vérifier si l'omission des modalités de calcul du prix final n'empêche pas le consommateur de prendre une telle décision en connaissance de cause et, par conséquent, ne l'amène pas à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. (Point 72)

De plus, la Cour considère qu'une **représentation verbale ou visuelle du produit** permet de remplir la condition relative à l'indication des caractéristiques du produit. Cependant, dans la mesure où les informations relatives aux caractéristiques du produit peuvent varier considérablement selon la nature de ce dernier, il appartiendra à la juridiction nationale de déterminer, au cas par cas, en tenant compte de la nature et des caractéristiques du produit ainsi que du support de communication utilisé, **si le consommateur dispose d'informations suffisantes pour identifier et distinguer le produit lui permettant de prendre une décision commerciale.** (Points 44, 49)

Enfin, **il peut suffire que certaines caractéristiques principales du produit soient indiquées, si le professionnel renvoie pour le surplus à son site Internet**, pour peu que ce site contienne les informations substantielles relatives aux caractéristiques principales du produit, au prix et aux autres conditions, conformément aux exigences de la directive. Toutefois, il incombera à la juridiction nationale d'apprécier, au cas par cas, si la seule mention de certaines caractéristiques principales du produit permet au consommateur de prendre, en connaissance de cause, une décision commerciale. (Point 59)

Les groupes de consommateurs considérés comme «sensibles» sont plus particulièrement protégés. Par exemple, les enfants sont protégés de la publicité qui les incite directement à acheter. Le critère de consommateur moyen est modulé lorsqu'une pratique commerciale vise de manière spécifique un groupe particulier (par exemple les enfants), auquel cas le membre moyen de ce groupe devient le point de référence.

6.2 Texte de référence

- *Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005*

6-3 Formateurs

Professeurs, en collaboration avec des magistrats du ministère de la justice et des agents des ministères en charge du contrôle des pratiques commerciales (pour la France, DGCCRF), praticiens et magistrats spécialisés dans les litiges en droit de la consommation, membre d'un Centre européen de la consommation

6-4 Méthodologie

- *Conférences ou tables rondes pour la présentation générale.*
- *Présentations de droit comparé, pour comparer les choix opérés pour la transposition dans différents Etats membres.*
- *Des ateliers pourraient être organisés éventuellement, pour faire travailler les participants sur des hypothèses constatées de pratiques illicites.*

Visites éventuelles: DG SANCO, le BEUC.