

La proposition de directive relative aux droits des consommateurs

Un vrai faux progrès

Elaborée en application de l'article 95 du traité instituant la Communauté européenne, la proposition de directive a pour objectif de contribuer à un meilleur fonctionnement du marché intérieur en renforçant la confiance des consommateurs et en réduisant les réticences des entreprises vis-à-vis des échanges transfrontaliers.

Ce fondement juridique est en lui-même révélateur. La protection des consommateurs ne revêt qu'un caractère accessoire au regard de la libre circulation des marchandises et ce alors même qu'est laissée de côté une autre voie, offerte par l'article 153 du traité, qui pourrait être la base d'une politique européenne de la consommation ambitieuse tendant à promouvoir les intérêts des consommateurs et à leur assurer un niveau élevé de protection.

Dont acte. Pour autant, la proposition est-elle de nature à répondre aux missions qu'elle s'est assignée : amélioration du fonctionnement du marché intérieur, renforcement de la confiance des consommateurs et réduction des contraintes pour les entreprises ? Rien n'est moins sûr. Des trois, seul le dernier but paraît devoir être atteint.

En effet, la voie choisie de l'harmonisation totale, applicable aussi bien aux transactions nationales que transfrontalières, simplifierait incontestablement la vie des professionnels mais rien ne dit qu'il en serait de même pour les consommateurs. Seraient-ils tentés de se procurer des biens et services hors de leurs frontières nationales ? Le commerce électronique transfrontière s'en trouverait-il développé ? On peut en douter. Les différences de législations applicables entre Etats membres ne sont, en effet, qu'un frein parmi beaucoup d'autres, tels que les barrières linguistiques, le manque de maîtrise de l'outil informatique, les craintes relatives à la sécurité des moyens de paiement, la mauvaise connaissance des entreprises établies à l'étranger, la complexité de résolution des litiges, ou encore l'impact environnemental du transport... La réticence d'un consommateur à contracter hors de ses frontières ne peut se résumer à sa méconnaissance des règles de droit applicables. Bien d'autres facteurs de blocage entrent en ligne de compte. Or, aucune mesure spécifique n'est envisagée par la proposition de directive pour accompagner les consommateurs dans ce choix, comme pourrait l'être, par exemple, dans le domaine de la garantie, l'instauration d'une action directe du consommateur contre le producteur, comme cela existe en France.

De surcroît, pour satisfaisante qu'elle soit sur le plan théorique, le choix d'une règle uniforme se révèle largement illusoire. Son effectivité n'aurait qu'un temps. En effet, son application par les juges nationaux aboutirait incontestablement à des interprétations divergentes d'un Etat membre à un autre, selon le contexte socio-économique et culturel national. Ceci serait d'autant plus vrai que les dispositions concernées font appel à des notions encore floues telles que la déloyauté d'une pratique ou le caractère abusif d'une clause. Seule une jurisprudence de la Cour de justice des communautés européennes permettrait une interprétation unifiée, ce qui se révélerait totalement contreproductif en termes de multiplication des procédures.

Concernant les droits reconnus aux consommateurs, si le texte propose quelques avancées intéressantes (relatives par exemple à la durée du délai de rétractation portée à 14 jours), elles n'en demeurent pas moins infimes au regard du choix de l'harmonisation totale. L'uniformisation préconisée aboutirait à faire reculer le droit de la consommation dans plusieurs pays membres de l'Union européenne dont la France. En effet, un Etat ne pourrait adopter ou maintenir des dispositions plus favorables aux consommateurs dans les domaines couverts par la directive.

Ainsi, en France, des dispositions protectrices ne manqueraient pas d'être remises en cause dans les domaines couverts par la directive. Par exemple :

- Seraient menacées : les obligations d'information à la charge des professionnels sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service (article L. 111-1) et sur les prix, les limitations éventuelles de la responsabilité contractuelle et les conditions particulières de la vente (article L. 113-3 du code de la consommation). Et ce alors même que les obligations préconisées par la proposition de directive ne sont pas satisfaisantes en ce qu'elle ne prévoit pas l'information préalable et systématique du prix final à payer (en admettant des cas où le prix peut être indéterminable) ou celle des modalités de paiement, de livraison, d'exécution ou de traitement des réclamations (lorsque ces éléments sont conformes aux exigences de la diligence professionnelle).
- Pour les contrats conclus à distance ou hors établissement, pourraient ne plus être applicables : l'obligation pour les entreprises de vente à distance d'indiquer un numéro de téléphone ainsi que l'absence ou les limites du droit de rétractation, la nullité du contrat en cas d'omission d'information sur le délai de rétractation, le formalisme exigé pour les contrats souscrits à domicile, ou encore l'interdiction faite au professionnel d'obtenir une contrepartie quelconque avant l'expiration du délai de rétractation.
- Concernant les garanties dans la vente des biens de consommation, seraient remises en cause : l'action directe contre le producteur du produit, la garantie légale des vices cachés issus des articles 1641 et suivants du code civil, le bénéfice de la garantie légale de conformité pour les biens d'occasion (qui pourrait être réduite à un an).
- Dans le domaine des clauses abusives : seraient menacés la faculté de réglementer la présentation des contrats, la possibilité de soumettre au contrôle des clauses abusives les

clauses découlant de dispositions légales ou réglementaires impératives, ou encore les dispositions du décret du 18 mars 2009 fixant une liste noire de 12 clauses interdites et une liste grise de 10 clauses présumées abusives.

Ainsi, au prétexte de développer le commerce transfrontalier qui ne représente qu'une partie marginale des transactions, la proposition de la Commission aboutit au paradoxe inadmissible de mettre à mal un système juridique éprouvé et de réduire les droits des consommateurs. Et ce, alors même que le projet n'est accompagné d'aucune étude analysant l'impact de la disparition des législations nationales plus favorables actuellement en vigueur.

N'est pas non plus abordée la question de la réactivité nécessaire dans la prise de décisions. Les Etats membres risquent de se retrouver démunis dans certaines situations préjudiciables aux consommateurs, au profit du système décisionnaire européen dont la lourdeur n'est pas à démontrer au risque d'engendrer une certaine stagnation du droit de la consommation.

Pour toutes ces raisons, il conviendrait de limiter l'harmonisation totale au cadre, aux définitions par exemple, et conserver une harmonisation minimale pour le contenu des droits. Cette approche serait d'ailleurs plus conforme au texte de l'article 95 du traité qui fait état d'un « rapprochement » des législations nationales et non d'une harmonisation.

Néanmoins et en tout état de cause, dans l'hypothèse où l'harmonisation totale prévaudrait, en vue de réduire les coûts liés aux transactions transfrontalières pour les entreprises, elle ne serait concevable qu'à un très haut niveau de protection des consommateurs et non sur un dénominateur commun au rabais, comme le prévoit la proposition actuelle.

A défaut, elle aboutirait à l'effet inverse de celui recherché : une méfiance accrue des consommateurs à l'égard du marché intérieur et de façon plus générale, à la construction européenne.