



CONSOMMATION

Proposition de directive relative aux droits des consommateurs

S'inscrivant dans le cadre de la révision de l'acquis communautaire en matière de consommation, une proposition de directive sur les droits des consommateurs a été adoptée, le 8 octobre 2008, par le collège des commissaires européens.

L'objectif est de simplifier et compléter le cadre réglementaire existant afin de contribuer à un meilleur fonctionnement du marché intérieur qui renforcera la confiance des consommateurs et réduira les réticences des professionnels vis-à-vis des échanges transfrontaliers.

A l'heure actuelle, la fragmentation du cadre réglementaire est le frein majeur à la réalisation de cet objectif. En effet, l'utilisation des clauses d'harmonisation minimale lors de la transposition des directives européennes a permis aux Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles prévoyant un niveau de protection du consommateur plus élevé que celui contenu dans la directive. Le niveau de protection des consommateurs est donc différent d'un état à l'autre.

Afin de remédier à cela, une réflexion a été menée par la Commission qui a adopté, le 8 février 2007, un livre vert. Cette consultation publique lui a permis de questionner les parties intéressées. La CGPME y a d'ailleurs participé.

La majorité des réponses ont appelé à l'adoption d'un instrument législatif horizontal applicable aux transactions nationales et transfrontalières d'où cette proposition de directive basée sur une harmonisation complète du droit communautaire des contrats de consommation.

La CGPME soutient l'initiative de la Commission.

En effet, la Confédération est fermement convaincue de l'impact positif d'une telle harmonisation sur les entreprises et notamment les petites et moyennes entreprises qui auront moins de craintes à s'engager sur des marchés européens. Ce principe permettra également d'éviter les distorsions de concurrence entre Etats membres en facilitant le développement du commerce transfrontalier.

La CGPME observe que l'harmonisation maximale n'est pas incompatible avec un niveau élevé de protection pour le consommateur.

OBSERVATIONS DE LA CGPME SUR LE PROJET DE DIRECTIVE :

- **Concernant la comptabilisation du délai de rétractation (article 12):**

Les directives européennes actuelles prévoient non seulement des délais de rétractation d'une durée différente mais également des modes de calcul variés (jours calendaires ou de jours ouvrables). **La CGPME propose que la comptabilisation de ce délai soit clairement établie.** Cela permettra d'accroître la sécurité juridique pour les professionnels comme pour les consommateurs. A cet effet, la Confédération est plutôt favorable à l'application d'un délai calculé en jours calendaires. Même si cela a été précisé dans le 24^{ème} considérant, la CGPME souhaite que cela soit clairement inscrit dans l'article 12 de la directive.

- **Concernant la durée du délai de rétractation et de renvoi des marchandises (articles 12 et 17)**

La durée du droit de rétractation est fixée 14 jours. Si ce délai est combiné au délai supplémentaire de 14 jours laissé au consommateur pour renvoyer la marchandise, cela voudrait dire qu'un bien serait hors des stocks pendant 28 jours. Cela est beaucoup trop long notamment pour les petites et moyennes entreprises.

La CGPME propose que le délai de rétractation et le délai de renvoi des marchandises soient, tous les deux, de 7 jours calendaires. Le professionnel aurait toujours la possibilité dans son offre commerciale de proposer des délais plus longs.

- **Concernant la conformité des biens et délai de recours (article 28):**

La responsabilité du vendeur est engagée au regard de tout défaut de conformité qui existait au moment de la livraison et qui devient apparent dans un délai de deux ans à compter de ce moment.

Selon cette proposition de directive et en cas de défaut de conformité, le délai sera prolongé d'une durée de 2 ans à compter de la réception du bien de remplacement par le consommateur.

Ce délai est trop long. **La CGPME propose un délai de garantie supplémentaire à la garantie légale initiale de 6 mois.**

- **Concernant la définition de la garantie commerciale (article 29) :**

La position de la CGPME à ce sujet est que la garantie commerciale est un service rendu par le professionnel au consommateur en plus de ses obligations légales. Cette garantie conventionnelle est une obligation supplémentaire à la charge du professionnel qui fait partie de son offre commerciale.

A cet effet, la Confédération s'oppose à ce que cette garantie commerciale soit définie comme « *tout engagement du professionnel ou du producteur (le «garant») à l'égard du consommateur en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond pas aux spécifications énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci* ».

L'engagement pris par le vendeur n'est pas forcément le remboursement du prix d'achat, du remplacement du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien.
Le mode de réparation du préjudice doit être déterminé par le professionnel.

Aussi, cette définition n'est pas adéquate, la CGPME propose la définition suivante :

« tout engagement du professionnel ou du producteur (le «garant») à l'égard du consommateur en vue **de la réparation du préjudice subi par ce dernier** si le bien ou la prestation de tout autre service en relation avec le bien ne répond pas aux spécifications énoncées dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci »