



Assises de la consommation
Groupe de travail n°2
Contribution de Familles de France

L'objectif premier de la Commission européenne, par le biais de la proposition de directive sur les droits des consommateurs du 8 octobre 2008, est la mise en place d'un véritable marché intérieur tout en assurant aux consommateurs un niveau élevé de protection.

Dans ses visés, la proposition de directive fait référence à l'article 95 du traité CE et non pas à l'article 153 sur la protection des consommateurs ce qui s'en ressent nettement à la lecture du texte.

Observations générales

La proposition de directive, dans sa forme actuelle, entraîne la suppression et la réduction des droits des consommateurs. **Nous estimons que le niveau de protection de la proposition de directive sur les droits des consommateurs est trop faible pour être d'application maximale. Elle nivèlerait par le bas le droit français de la consommation.**

➤ L'approche de la proposition de directive devrait être d'harmonisation maximale « ciblée » sur des aspects appropriés comme par exemple sur la définition de notions spécifiques (définition du « contrat mixte » qui sera assimilé à un contrat de vente, du « support durable »...)

Pour ce qui est des autres aspects, les états membres devraient avoir la possibilité de conserver ou de prendre des mesures plus strictes en matière de défense des droits des consommateurs.

Il n'est pas concevable que l'on puisse revenir sur les acquis législatifs du droit de la consommation.

➤ La Commission européenne estime, dans son introduction, que l'harmonisation maximale de la directive apporterait aux consommateurs un gain au niveau du choix, de la qualité et des prix des biens et des services (grâce à la baisse des coûts administratifs des professionnels)

Nous pensons qu'il n'est pas prévisible de conclure à de telles répercussions pour les consommateurs et en règle générale, rappelons tout de même que le consommateur est souvent le dernier à profiter d'une baisse des coûts dans une entreprise.

Observations particulières

Nous n'exposerons pas ici une étude juridique détaillée des lacunes de la proposition de directive mais nous pointerons seulement les principaux points « négatifs ».

➤ En matière d'information générale précontractuelle, si la proposition de directive venait à être adoptée telle quelle, cela mettrait à mal l'obligation d'information précontractuelle telle que prévue par le code de la consommation.

Par exemple, en matière d'information sur le prix du bien ou du service, la rédaction de l'article 5.1 (c) n'est pas favorable aux consommateurs qui doivent pouvoir bénéficier d'une telle information préalable.

De même, l'article 5.1 (d) prévoit une information précontractuelle sur « les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle »

Un consommateur lambda n'est pas en mesure de connaître toutes les pratiques de chaque profession. Par conséquent, ces informations doivent être communiquées même lorsqu'elles ne diffèrent pas de la diligence professionnelle.

Pour ce qui est des contrats conclus à distance et les contrats hors établissement, l'article L121-18 du code de la consommation se trouvera amoindrie : la disposition obligeant tous professionnels à communiquer aux consommateurs un numéro de téléphone permettant « d'entrer effectivement en contact avec lui » sera supprimée, de même que la disposition informant le consommateur que dans certains cas, il ne peut avoir un droit de rétractation.

S'agissant du démarchage téléphonique, le principe de l'article L121-27 du code de la consommation selon lequel le consommateur n'est engagé que par sa signature, après confirmation de l'offre n'est pas prévu par la proposition de directive ce qui est très regrettable.

➤ Le droit de rétractation, telle que prévue par la proposition de directive, constituera un frein pour les consommateurs car l'exécution du contrat sera possible durant les quatorze jours et les frais de retour consécutifs à l'exercice de ce droit devront être supportés par le consommateur.

Une fois encore, la proposition de directive, sur ce point là, est moins protectrice pour le consommateur.

➤ Concernant les garanties légales, si la proposition de directive est adoptée en l'état, la garantie légale contre les vices cachés sera entièrement supprimé en droit français ce qui constitue indéniablement un recul de la protection des consommateurs.

En ce qui concerne la garantie légale de conformité, contrairement au droit français, le professionnel aura la primauté du choix de la solution pour remédier à la non-conformité d'un bien ce qui aggravera les inégalités entre les droits des professionnels et ceux des consommateurs. Notons aussi que la rédaction de l'article 27.1 sur les « coûts et indemnités » en cas de défaut de conformité laisse supposer que la mise en œuvre de cette garantie légale pourra lui entraîner des frais, ce qui n'est pas le cas en droit français.

➤ Dans le domaine des clauses abusives, la proposition de directive prévoit une liste de clauses « noires » et une liste de clauses « grises » qui ne devront faire l'objet d'aucun rajout ni retrait par les états membres. Là encore se pose un problème car le décret 2009-302 du 18 mars 2009 a édicté beaucoup plus de clauses noires que ce que prévoit la proposition de directive.

Familles de France estime que la proposition de directive sur les droits des consommateurs ne peut être d'harmonisation maximale car cela affaiblirait la protection des consommateurs.

Familles de France réitère son souhait d'opter pour une harmonisation maximale ciblée laissant la possibilité aux états membres, sur certains aspects, de maintenir ou de prendre des mesures plus strictes en matière de défense des droits des consommateurs.