

Acheter en ligne sans avaler l'hameçon

JURIDIQUE Les consommateurs européens qui achètent sur le net seront bientôt mieux protégés.

Le droit européen de la protection du consommateur s'est enrichi pas à pas. Au fil du temps, plusieurs directives ont été adoptées en vue d'être en phase avec les réalités économiques et techniques caractérisant l'évolution du marché. Notamment le développement de la vente en ligne. Ces directives fonctionnaient selon un principe d'harmonisation à minima : la Commission n'imposait qu'un seuil minimal de protection et les États étaient libres de renforcer les règles. Logiquement, la plupart des États membres ont alors légiféré afin de proposer aux consommateurs domiciliés sur leur territoire des règles plus protectrices. Le choix à minima laisse une latitude que les États membres apprécient, mais elle a provoqué trois effets regrettables. Le premier est qu'elle a permis la naissance d'un ensemble diversifié de règles, selon les pays, ce qui complique à outrance les modalités auxquelles les entreprises transfrontalières sont soumises. Celles-ci sont donc restées réticentes à l'idée de vendre en ligne. Le second effet est la conséquence du premier : les consommateurs trouvent peu d'offres destinées à leur pays ; ils ont peu confiance dans les offres transfrontalières ; ils doivent supporter les coûts induits par la complexité que les entreprises sont obligées de répercuter. Le troisième effet est celui d'une distorsion de la concu-



Bertrand Vandeveldé

Avocat
bertrand.vandeveldé@ulyss.net



Thibault Verbiest

Avocat
thibault.verbiest@ulyss.net

rence entre acteurs économiques plus ou moins favorisés par leur législation nationale. Au bout du compte, ce sont les principes fondateurs européens de la liberté de circulation des marchandises et des services ainsi que le principe de marché unique qui ont été freinés.

OBJECTIFS: HARMONISATION ET CONFIANCE

La Commission européenne a adopté, le 8 octobre dernier, une proposition de directive devant se substituer à quatre directives actuellement en vigueur. L'objectif ambitieux est de mettre en place un véritable marché intérieur pour les consommateurs en offrant un juste équilibre entre la protection de ces derniers et la compétitivité des entreprises. Plus qu'une refonte de l'existant, la future directive est le fruit d'un travail de réduction de la fragmentation réglementaire, d'un travail de renforcement de la protection du

consommateur et d'un travail visant à améliorer l'information de ce dernier pour lui donner confiance dans le marché intérieur.

FONCTIONNEMENT ET GRANDS AXES

Afin d'éviter les conséquences du système à minima, le projet de directive utilise une approche d'harmonisation complète qui interdit aux États membres d'adopter ou de maintenir des dispositions s'écartant de la directive. Tous les consommateurs bénéficieront ainsi du même niveau de sécurité juridique et de protection dans tous les États ; pour les vendeurs professionnels, le fait d'avoir réglé les obligations dans un État leur permettra d'aussitôt proposer leurs produits à l'ensemble du marché européen.

Un premier axe détermine le squelette du texte. Il s'agit de déterminer les informations devant être communiquées aux consumma-

teurs avant la conclusion et pendant l'exécution du contrat. Le second axe précise le droit de rétractation caractérisant les contrats à distance et hors établissement. Le troisième axe souligne quelles sont les clauses abusives interdites. Précisons que le projet de directive tient compte de la législation communautaire en vigueur en matière de services financiers. Le projet ne se substitue pas aux règles spécifiques de ces contrats mais vient les compléter lorsque c'est nécessaire.

AVANCÉES SIGNIFICATIVES EN MATIÈRE DE VENTE EN LIGNE

1° Le contrat à distance est défini comme « tout contrat de vente ou de service pour la conclusion duquel le professionnel recourt exclusivement à une ou plusieurs techniques de communication à distance ». Cette définition est plus large que la précédente. Elle englobe les biens et les services. Elle tient compte de tous les modes distants actuels (tels le téléphone, le fax, la vente par correspondance ou encore la vente en ligne) et futurs. Elle est indépendante de la façon dont l'offre et la négociation ont été faites. Enfin, elle permet de protéger le consommateur lorsque le vendeur n'est qu'un vendeur à distance occasionnel ou qu'il recourt aux services d'un tiers technique. En bref, dès que le vendeur et l'acheteur se trouvent en des lieux distincts et contractent au moyen d'un service

de communication distante, la directive leur est applicable.

2° Les informations fournies au consommateur en ligne doivent l'être sur un support durable. Le support durable est défini comme « tout instrument permettant au consommateur ou au pro-

contractuelles disponibles en ligne auxquelles le consommateur n'a pas donné son assentiment ».

4° Le droit de rétractation est traité de façon uniforme dans tous les pays. A cet effet, un formulaire standard est proposé en annexe de la directive. Le droit peut être

6° Le consommateur doit être informé s'il conclut avec un professionnel ou avec un intermédiaire agissant pour le compte d'un autre consommateur. Dans ce second cas, la directive n'est pas applicable.

CONCLUSION

Le projet de directive se donne les moyens de protéger le consommateur dans un nombre maximal de situations et impose aux vendeurs une série d'obligations fixées une fois pour toutes. On peut donc sereinement envisager que l'objectif d'harmonisation est en bonne voie. Quant à l'objectif visant à instaurer la confiance dans les contrats transnationaux, il reste à observer comment les Européens accepteront de prospecter l'ensemble du marché européen afin de profiter des opportunités disponibles chez leurs voisins. Avant tout, il s'agira de leur faire connaître les nouvelles règles protectrices. Cette mission d'information est dévolue aux États membres. Souhaitons que celle-ci soit au moins de qualité égale au travail remarquable que la Commission vient d'achever. ♦

Tous les consommateurs bénéficieront du même niveau de sécurité juridique et de protection dans tous les États.

fessionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées. » Un fichier ou un courriel que le consommateur stocke sur une clef USB, un DVD ou un disque dur répondent à la définition.

3° Les informations sur support durable sont les seules à entrer dans le champ contractuel. Sera réputée abusive une clause ayant pour effet de « modifier unilatéralement les clauses d'un contrat communiquées au consommateur sur un support durable par des clauses

exercé durant quatorze jours à partir de la prise en possession du bien commandé ou à partir du jour de la conclusion d'un contrat de services. Signalons que le droit de rétractation n'est pas applicable aux contrats conclus lors d'enchères.

5° Le transfert des risques des biens est lui aussi clairement défini : il n'est transféré au consommateur que lorsque ce dernier prend matériellement possession de son acquisition.

MÉTÉO

► En Belgique aujourd'hui

La matinée débutera sous la grisaille et les précipitations qui s'étendront sur l'ensemble

