

CONSEIL DE LA CONSOMMATION

AVIS

sur une proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (8 octobre 2008).

Bruxelles, le 1^{er} février 2010

RESUME

Le Conseil de la Consommation s'est penché, à la demande du Ministre chargé de la Consommation, sur une proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (8 octobre 2008). Cette proposition est basée sur la révision de la Directive 85/577/CEE concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, la Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la Directive 97/7/CE sur la protection des consommateurs dans les contrats à distance et la Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Ces quatre directives règlent les droits contractuels des consommateurs.

Aucun consensus n'a pas pu être atteint au sein du **Conseil de la Consommation** sur cette proposition de directive.

Les représentants des organisations de consommateurs rejettent la proposition de directive. **Ils** sont évidemment également partisans d'un meilleur fonctionnement du marché intérieur B2C. Cela ne peut toutefois pas se faire au détriment du haut degré de protection du consommateur en droit belge établi sur des bases précaires.

Vu le recul inadmissible sur un certain nombre de points essentiels dans la protection du consommateur et les nombreuses incohérences dans le texte, **les représentants des organisations de consommateurs** plaident pour le retrait cette proposition.

Les représentants de la production et de la distribution sont en général positifs par rapport à la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. La proposition favorise la simplicité, le respect et le maintien de la législation, ce qui permet d'améliorer la confiance du consommateur et de l'entrepreneur dans le marché intérieur. L'application des mêmes définitions qui sont applicables à différents contrats évite de la confusion chez l'entrepreneur et le consommateur. **Ils** ne sont pas d'accord avec l'hypothèse que cette proposition détériorerait les droits du consommateur, mais ils insistent toutefois sur le fait que la portée de certaines dispositions devrait être précisée.

Les représentants des classes moyennes constatent que "l'acquis communautaire en matière de consommation" s'est développé ces dernières années. Dans un futur proche, la proposition de directive relative aux droits des consommateurs sera cruciale pour le développement du droit européen du consommateur. **Ils** déplorent cependant que la législation européenne poursuive parfois trop unilatéralement l'intérêt du consommateur et ne tienne pas suffisamment compte de la compétitivité des entreprises. Bien que le Small Business Act parte du principe du "Think Small First", on n'est pas encore suffisamment conscient en réalité que ce sont précisément les PME qui ont besoin de plus de soutien. C'est apparu dans différentes législations et propositions européennes.

Le Conseil de la Consommation, saisi le 28 novembre 2008 d'une demande d'avis du Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation, sur une proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (8 octobre 2008), s'est réuni en assemblée plénière le 1er février 2010, sous la présidence de Robert Geurts, et a approuvé l'avis suivant.

Le Conseil de la Consommation a prié le Président de transmettre le présent avis au Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation, au Ministre pour l'Entreprise et la Simplification ainsi qu'à la Ministre des PME et des Indépendants.

AVIS

Le Conseil de la Consommation,

Vu la lettre du 28 novembre 2008 du Ministre du Climat et de l'Energie chargé de la Consommation dans laquelle il demande l'avis du Conseil de la Consommation sur une proposition de Directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (8 octobre 2008) ;

Vu la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs (8 octobre 2008) ;

Vu la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux ;

Vu la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ;

Vu la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ;

Vu la directive 99/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ;

Vu l'atelier de la Consommation du 23 mars 2009 ;

Vu les travaux de la Commission « Pratiques du commerce » lors de ses réunions des 7 et 29 septembre 2009, 7 octobre 2009 et 1^{er} décembre 2009 ;

Vu la participation aux travaux des experts suivants : Mesdames Deville (FEB), Jadoul (FGTB), Kowalsky (Test-Achats), Lemaigre (SPF Economie) et van den Broeck (Test-Achats), Messieurs Aedenhof (Représentation permanente de la Belgique auprès de l'UE), Coene (Test-Achats), de Halleux (Test-Achats), Haegeman (Fedis), Schockaert (Unizo) et Willaert (CRIOC)

Vu l'élaboration du projet d'avis par Messieurs Willaert (CRIOC) et Verhamme S.(FEB) ;

Vu l'avis du Bureau du Conseil du 10 décembre 2009 ;

EMET L'AVIS SUIVANT

Introduction

Dans une lettre du 28 novembre 2008, le Ministre du Climat et de l'Energie a saisi le Conseil d'une demande d'avis sur:

- Une proposition de la Commission des Communautés européennes du 8 octobre 2008 de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs

Contexte

La proposition est basée sur la révision de la Directive 85/577/CEE concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, la Directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la Directive 97/7/CE sur la protection des consommateurs dans les contrats à distance et la Directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation. Ces quatre directives règlent les droits contractuels des consommateurs.

Le 23/03/09, le SPF a consacré son quatrième atelier de la consommation à cette directive.

Le Conseil décide de formuler un avis succinct avec des points de vue sur les grandes lignes de la proposition.

Discussion

I. HARMONISATION TOTALE

Les représentants des organisations de consommateurs contestent le point de départ de la proposition de directive selon lequel le peu de transactions transfrontalières serait dû à une législation disparate.. L'Eurobaromètre fait en effet savoir que la confiance des consommateurs dans les échanges transfrontaliers est en tout cas faible, bien que les différences de prix puissent parfois être importantes: on s'attend à davantage de problèmes potentiels, on a peur de la fraude, on n'est pas familiarisé avec le système juridique et la langue. L'Europe n'est nulle part en ce qui concerne le maintien et le règlement des litiges en matière d'échanges transfrontaliers. De nouvelles règles ne permettront pas d'y remédier.

Les représentants des organisations de consommateurs constatent que l'harmonisation maximale offre *in casu* moins de protection, ce qui est également néfaste pour le commerce au sein d'un même Etat membre. La part du lion des ventes se déroule en effet toujours au niveau local. Il n'est dès lors pas raisonnable de vouloir effectuer une

révision/un affaiblissement de l'ensemble du droit national de la consommation en raison des échanges transfrontaliers de consommation.

Ils font également remarquer que cette directive, dans certains cas, n'atteint pas le niveau de l'harmonisation minimale que les 4 directives précitées ont établi. Cela ne correspond certainement pas à l'intention de l'UE, énoncée dans le Traité instituant la Communauté européenne (art. 153, alinéa 1^{er} et 3), de rechercher un niveau le plus élevé possible de protection du consommateur!

Pour **eux**, on ne sait pas non plus clairement ce que règle la directive et ce qu'elle ne règle pas. Dans quelle mesure la proposition de directive interfère-t-elle avec le Code civil? Le consommateur peut-il par exemple encore faire annuler la vente sur la base des vices cachés? Il y a en tout cas un besoin d'une étude sur les implications de l'harmonisation maximale sur le droit des obligations.

Les représentants des organisations de consommateurs déplorent le fait que l'on n'ait pas tenu compte, lors de la rédaction de la proposition, du 'Draft Common Frame of Reference', tel que rédigé par le « Study Group on a European Civil Code » et le « Research Group on EC Private Law (Acquis Group) ». La protection proposée dans le DCFR est clairement plus élevée que celle proposée par la proposition de directive.

Par conséquent, **ils** plaident dès lors pour une 'harmonisation minimale'. La confiance des consommateurs dans le marché intérieur peut en effet aussi être renforcée en prévoyant, avec une harmonisation minimale, un degré suffisant de protection du consommateur.

En conclusion, **les représentants des organisations de consommateurs** rejettent la proposition de directive. **Ils** sont évidemment également partisans d'un meilleur fonctionnement du marché intérieur B2C. Cela ne peut toutefois pas se faire au détriment du haut degré de protection du consommateur en droit belge. **Ils** font remarquer que nulle part la proposition ne motive la raison du choix d'un juste milieu (avec des vainqueurs et des vaincus parmi les consommateurs) et non d'une voie *win win* (avec seulement des vainqueurs). Selon **eux**, c'est là que se situe la clé d'un meilleur fonctionnement du marché intérieur.

Les représentants de la production et de la distribution soutiennent la proposition de directive dans son objectif de lutter contre la fragmentation des règles en matière de protection des consommateurs. Une des raisons de cette fragmentation réglementaire est la divergence entre les règles nationales de protection des consommateurs, spécialement celles qui dérivent de la transposition de directives européennes de protection des consommateurs, basées sur une harmonisation minimale. Au fil des années, les Etats membres ont ajouté des règles de manière non concertée, transformant les législations relatives aux droits des consommateurs en une mosaïque de vingt-sept corpus de règles divergentes. Selon ces représentants, seule une proposition basée sur une harmonisation maximale permettra de gommer la fragmentation réglementaire qui représente une entrave importante aux échanges transfrontaliers.

Suivant les règles de conflit de lois contenues dans le règlement sur la loi applicable aux obligations contractuelles ('Rome I'), les consommateurs qui concluent un contrat avec une entreprise située dans un autre état que l'état où le consommateur a son domicile, ne

peuvent être privés de la protection tirée de règles de leur pays auxquelles il ne peut être dérogé. Sans une harmonisation maximale, **les représentants de la production et de la distribution** sont d'avis que les entreprises resteront réticentes à vendre à des consommateurs situés en dehors de leurs frontières, ce qui privera les consommateurs de l'accès à des offres transfrontières intéressantes.

La proposition de directive doit permettre d'assurer un niveau commun adéquat de protection des consommateurs à travers l'Europe. **Les représentants de la production et de la distribution** mettent en garde contre la tentation de n'examiner la proposition de directive que du point de vue national, sans considération pour l'intérêt du consommateur européen. Il faut éviter de se focaliser sur le maintien à tout prix du statu quo national et de considérer systématiquement tout changement de la législation nationale comme un pas en arrière.

Les représentants des classes moyennes insistent sur la nécessité d'une harmonisation maximale au sein de l'UE. L'exercice d'équilibre réalisé par la Commission européenne est basé sur la législation en vigueur dans les Etats membres. Pour certains aspects, la proposition de directive introduit toutefois une extension de la protection du consommateur par rapport à la législation nationale en vigueur.

Comme le niveau de protection du consommateur est déjà très élevé dans la législation belge, il ne faut certainement pas plaider pour poursuivre cette extension car cela pourrait entraver gravement les échanges commerciaux transfrontaliers. Les commerçants des Etats membres européens, confrontés à un niveau de protection du consommateur disproportionné, offriront beaucoup moins de possibilités aux étrangers pour acheter des produits chez eux. Pour développer leurs activités, ils se concentreront sur le marché national afin de pouvoir suivre plus facilement leurs transactions sans courir le risque d'abus de droit de consommateurs étrangers qui compliquent le recouvrement et le suivi administratif.

II. OBJET, DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Les représentants des organisations de consommateurs constatent qu'il y a des contradictions entre les versions française et néerlandaise de la proposition. Ainsi, par exemple, le champ d'application français est plus large que la version néerlandaise ('professionnel' versus 'handelaar').

En ce qui concerne les définitions, **ils** constatent que les biens et les produits ont un autre contenu et une autre portée que dans la LPCC. Ainsi le "bien" est tout objet mobilier corporel et un "produit" est "tout bien ou service, y compris les biens immobiliers". On ne sait pas non plus clairement si les produits numériques relèvent de l'application de cette directive, alors qu'ils sont en effet l'objet par excellence du commerce transfrontalier (ce que la Commission tente de favoriser). **Les représentants des organisations de consommateurs** font remarquer que le chapitre IV de la proposition de directive ne s'applique en tout cas pas aux biens et services numériques. Cela entraîne l'incroyable contradiction où le logiciel, la musique, les livres ou d'autres contenus sur un support physique relèvent du chapitre IV de la proposition de directive, alors que ce même contenu sous forme numérique est exclu de cette protection!

En outre, **ils** constatent également que le consommateur est uniquement une personne physique, à l'exclusion d'une association ou d'une personne qui achète à des fins mixtes. En outre, les entreprises publiques n'entrent pas dans le champ d'application. Les bourses

et les étales ne sont plus considérés comme 'en dehors de l'établissement commercial'. Il ne sera plus possible de contrôler les clauses abusives pour le secteur de l'énergie. Et quid des biens immeubles? Etc, etc, ...

III. INFORMATION DES CONSOMMATEURS

Dans ce chapitre également, **les représentants des organisations de consommateurs** déplorent que la situation se soit considérablement détériorée pour le consommateur belge. A cet égard ils remarquent que ces dispositions figurant dans ce chapitre n'ont visiblement pas fait l'objet d'une évaluation d'impact sérieuse à la lumière du principe d'harmonisation totale¹. Les Etats membres ne seront plus en mesure de maintenir dans leur législation des obligations spécifiques d'information à la lumière de problèmes concrets constatés (au niveau local). La compatibilité de ces dispositions avec les règles du droit commun des contrats est également douteuse.

Les représentants des organisations de consommateurs constatent que le commerçant ne doit plus informer le consommateur si l'information ressort déjà clairement du contexte (art. 5, alinéa 1^{er} de la proposition de directive). Mais qu'entend-on par contexte? Est-ce l'espace commercial et toutes les informations 'visibles' ou s'agit-il également par exemple d'un site internet? La proposition de directive reste trop vague sur ce point et laisse la possibilité au commerçant de se soustraire à ses obligations d'information. C'est pourquoi, on peut difficilement parler d'une augmentation de la protection du consommateur.

Ils font remarquer que la proposition de directive ne stipule rien sur la langue dans laquelle ces informations doivent être données. Selon **les représentants des organisations de consommateurs**, ces informations doivent être fournies dans la même langue que celle dans laquelle le contrat entre le commerçant et le consommateur est rédigé.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes constatent que l'information du consommateur est un élément central dans les droits national et européen des consommateurs, mais qu'il n'est question d'un ensemble cohérent d'obligations d'information, ni au niveau européen, ni au niveau national. Ils soutiennent par conséquent la proposition qui vise à créer, au départ de l'idée d'harmonisation, un cadre législatif horizontal commun pour toutes les informations devant être fournies pour la conclusion et durant l'exécution du contrat.

Ces représentants ne sont pas d'accord avec l'hypothèse selon laquelle cette proposition détériorerait les droits du consommateur. Les obligations d'information énoncées à l'article 5 et suivants suivent la tendance du législateur européen d'en arriver à un 'informed consumer model' et ne portent aucunement préjudice à la protection du consommateur. Cette proposition ne peut pas avoir pour conséquence que les entreprises soient accablées par une multitude de prescription en matière d'informations, le consommateur retrouvant également beaucoup plus difficilement les informations pertinentes. **Ils** estiment toutefois que certaines dispositions peuvent être précisées, notamment ce que l'on entend par 'lorsque les informations ressortent déjà clairement du

¹ L'article 5 de la proposition est une nouvelle proposition qui n'a pas de précédent dans la législation européenne. Cette disposition dresse une liste d'informations qui doivent être soumises par le vendeur avant la conclusion de « tout contrat de vente ou de service ».

contexte', comme mentionné au considérant 17. Les mentions doivent évidemment également être rédigées dans un langage compréhensible pour le consommateur.

IV. DROIT DE RETRACTATION

Les représentants des organisations de consommateurs constatent que le droit de renonciation reste maintenu et est étendu à 14 jours, à partir de la fourniture (vente à distance) ou de la conclusion du contrat (en cas de démarchage et services). **Ils** se demandent pourquoi l'on choisit différents moments de départ? **Ils** estiment cependant que le droit de rétractation est complètement vidé de sa substance en autorisant des paiements durant le délai de réflexion.

Ils déplorent que le droit de rétractation ne s'applique plus aux contrats conclus en dehors des établissements commerciaux et que la réservation en ligne ou par téléphone de logements, transports, restaurants, loisirs soit irrévocable. **Ils** déplorent également qu'aucune interdiction de demander des acomptes n'a été prévue. De ce fait, l'acheteur ne bénéficie d'aucune protection vis-à-vis de commerçants qui demandent des acomptes et sont ensuite défaillants.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment que le texte de la directive (et pas le considérant n° 24) doit préciser que le délai est calculé en jours calendrier. La prolongation du délai actuel de sept jours est inacceptable puisque le délai actuel de sept jours ouvrables suffit largement pour le consommateur pour renvoyer les marchandises. Les entreprises doivent rester libres d'accorder au consommateur des délais 'commerciaux' supplémentaires. L'introduction d'un nouveau délai de 14 jours (art. 17) pour renvoyer les articles est inacceptable : c'est surtout les petites et les moyennes entreprises qui souffriront du fait que les articles devront disparaître du stock presque un mois complet.

Ils insistent sur les conséquences négatives pour les entreprises qui seront longtemps incertaines de la réalisation d'une vente. Dans la proposition actuelle, c'est 28 jours jusqu'après la date de la commande par le consommateur. Le système est donc déséquilibré et désavantageux pour toute entreprise qui veut se lancer dans l'e-commerce ou veut étendre ces activités. Les tracasseries administratives et le coût qu'une telle protection du consommateur engendre pour les entrepreneurs n'est pas à sous-estimer. Le délai de rétractation entraîne des problèmes considérables surtout dans le domaine de la gestion des stocks, de l'encaissement des créances, de l'administration de la clientèle et de l'administration des commandes.

L'e-commerce transfrontalier peut être stimulé par une suppression du délai de rétractation en cas de ventes à distance. Une protection encore plus importante en étendant le délai de rétractation à 14 jours minimum hypothéquera lourdement le potentiel de croissance de l'e-commerce.

Ces représentants estiment en outre qu'il manque une ligne directrice claire dans le texte de la directive entre d'une part, l'utilisation interdite et impropre et d'autre part, le fait de tester et d'essayer le produit. En rapport avec l'article 17, ils proposent d'introduire un devoir général de rigueur dans le chef du consommateur tant que les produits se trouvent en sa possession. Quant à l'article 16 sur l'obligation imposée au vendeur de rembourser toutes les sommes reçues, des exceptions à ce remboursement doivent être prévues en cas

de frais d'installation/de transport spécifiques ou de délais de fourniture très rapides à la demande expresse du client. De très nombreuses entreprises d'e-commerce et de vente à distance offrent déjà actuellement un retour gratuit complet au consommateur (par exemple, en rapport avec certains produits ou via certains points de collecte/collishops/autres canaux logistiques). De ce fait, les entreprises concernées vont plus loin que la loi: cela doit rester une option marketing.

Ils estiment que les exceptions au droit de rétractation à l'article 19 doivent également s'appliquer à la fourniture d'autres catégories de produits importantes:

- produits qui pour des raisons de santé, de sécurité ou d'hygiène ne peuvent pas être renvoyés (par exemple: lingerie, piercings, boucles d'oreilles, produits médicaux, matelas utilisés, etc)
- produits contenant des éléments de logiciels et qui ont été descellés
- livres descellés
- produits en combinaison avec certains services (par exemple, abonnement internet livré avec un modem ADSL. Dans ce cas, le service commence avant que le produit ne soit livré)
- produits fabriqués selon les spécifications du consommateur ou qui présentent un caractère clairement personnel ou qui de par leur nature ne peuvent pas être renvoyés ou peuvent se détériorer ou vieillir rapidement

V. AUTRES DROITS DES CONSOMMATEURS SPECIFIQUES AUX CONTRATS DE VENTE

Les représentants des organisations de consommateurs constatent qu'il ressort clairement des dispositions de "Conformité au contrat" qu'il y a également d'autres motifs, pour eux inconnus, que le renforcement du marché intérieur pour lesquels la Commission européenne remet en question un certain nombre d'acquis.

Contrairement à ce qui est prévu dans la directive actuellement en vigueur, **les représentants des organisations de consommateurs** font en effet remarquer que ce n'est plus le consommateur mais le commerçant qui décidera si en premier lieu on répare ou on remplace. C'est de nouveau un recul dans la protection du consommateur qui ne peut pas être motivé par un « morcellement de la législation ». Selon **eux**, le danger apparaît ainsi pour des 'réparations d'urgence' à bas prix d'atteindre ainsi le délai de 2 ans puisque le délai de 2 ans n'est pas suspendu par les réparations. On reprend ici non seulement le régime qui relevait de l'harmonisation minimale mais on l'affaiblit encore davantage. Aucune autre amélioration n'a été apportée pour mieux protéger le consommateur et justifier une harmonisation complète.

En outre, selon **eux**, il ne pourrait être question d'un renforcement du marché intérieur que si le consommateur pouvait également disposer d'une action directe contre le fabricant. La chance est en effet beaucoup plus grande que celui-ci, contrairement au commerçant où l'achat a été effectué, dispose d'un point de contact dans l'Etat membre du consommateur.

Selon **eux**, il serait indiqué de prévoir dans une telle directive un socle de droits minimaux relatif aux garanties commerciales en réglementant les conditions minimale de limitation ou de déchéance de telles garanties. Ainsi, la garantie commerciale devrait pouvoir être transférée à un acheteur subséquent et elle ne devrait pas être assortie de

conditions relatives à l'utilisation dans une zone géographique déterminée ou relatives à un usage déterminé.

En ce qui concerne le transfert du risque, **les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes** ne peuvent pas accepter que dans une situation où un produit est bien livré, mais reste encore en la possession de l'entrepreneur à la demande expresse du consommateur, le risque continue à se situer chez l'entrepreneur. Ils demandent plus de clarté sur ce que l'on entend par les attentes normales d'un produit afin de limiter les discussions sur la non-conformité. La durée de conformité et la durée de vie attendue d'un produit ne doivent pas être confondues.

Ces représentants comprennent que le délai de responsabilité de deux ans entre dans le cadre de l'harmonisation complète, mais **ils** estiment que la directive ne tient pas compte des produits dont la durée de vie attendue s'élève à moins de deux ans. Le délai de responsabilité de deux ans est largement suffisant pour protéger les droits du consommateur. **Ils** s'attendent toutefois à ce que ce délai de deux ans soit appliqué de manière uniforme dans le marché intérieur. Si après le délai de deux ans, le consommateur dispose encore de voies de recours complémentaires du droit national dans chaque Etat membre, ce délai de responsabilité perd de son importance et l'on risque de nouveau un morcellement au lieu d'une harmonisation.

Les représentants de la production et de la distribution estiment que les voies de recours disponibles pour le consommateur, à savoir la réparation, le remplacement, la diminution de prix ou la dissolution du contrat ne portent pas préjudice à la protection du consommateur. Le choix de la réparation ou du remplacement laissé au vendeur pose actuellement peu de problèmes, car il dispose généralement de la plus grande connaissance du produit. Il est même possible pour le consommateur de demander, peu avant la fin du délai de deux ans, une diminution de prix ou la dissolution du contrat lorsque la réparation n'est plus possible. La proposition de directive devrait dès lors prévoir cette possibilité afin que l'entrepreneur puisse obtenir une indemnité d'usage lors de la dissolution du contrat. **Ils** rejettent l'idée que le consommateur doive avoir une action directe contre le producteur. Le producteur n'est en effet pas partie contractante du contrat de vente conclu et cela ne ferait que compliquer l'exercice des droits des consommateurs.

Les représentants des classes moyennes font remarquer le problème dans l'application de la directive actuelle sur les garanties concernant le droit de recours du vendeur final. C'est en premier lieu le vendeur final qui doit être responsable de la garantie vis-à-vis du consommateur. Ensuite, le vendeur final peut se retourner contre le producteur ou l'importateur. Les vendeurs finaux sont souvent confrontés à des difficultés dans l'application du droit de recours vis-à-vis du fabricant prévu légalement. Le problème de la législation actuelle sur la garantie provient dès lors du fait que la responsabilité d'un défaut est mise à charge du vendeur final, alors qu'il ne peut généralement rien n'y faire ou peu de choses. Si le fabricant refuse d'intervenir ou s'il facture les frais au vendeur final, c'est ce dernier qui devra assurer la garantie. Les vendeurs finaux sont encore trop souvent confrontés à des difficultés dans l'application du droit de recours vis-à-vis du fabricant prévu légalement. La directive doit par conséquent au moins prévoir expressément une action directe du consommateur vis-à-vis du producteur ou de l'importateur. Cette action préserve les droits du consommateur et allège la charge unilatérale sur le vendeur final PME.

VI DROITS DES CONSOMMATEURS CONCERNANT LES CLAUSES CONTRACTUELLES

Les représentants des organisations de consommateurs déplorent fortement l'affaiblissement de la protection des consommateurs prévue par la proposition de directive dans le domaine des clauses abusives. Sur les 30 clauses que connaît le droit belge, seulement cinq clauses sont retenues comme noires. Pour eux, il est évident que plus il y a de clauses sur la liste noire, plus il y a de sécurité juridique.

Il est incompréhensible que, par exemple, les clauses suivantes manifestement abusives ne soient pas reprises dans la liste noire:

- même en cas de force majeure, n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages-intérêts
- obliger le consommateur à exécuter ses obligations alors que le vendeur n'aurait pas exécuté les siennes ou serait en défaut d'exécuter les siennes;

En outre, **ils** font remarquer que selon la proposition, si une clause ne figure pas sur la liste noire ou grise, le consommateur doit non seulement démontrer qu'elle crée un déséquilibre entre les droits et les obligations des parties mais également qu'elle est contraire à la bonne foi et lèse le consommateur. Selon **eux**, obliger le consommateur à prouver la mauvaise foi du commerçant relève de la mission impossible. L'affirmation dans la proposition de directive selon laquelle on vise un degré élevé de protection du consommateur ne peut donc pas être prise au sérieux.

Les représentants des organisations de consommateurs signalent également l'existence de l'article 34 de la loi sur les pratiques du commerce. De ce fait, il est en effet possible de prescrire ou d'interdire, via un AR dans certains secteurs ou pour certaines catégories de produits et services, l'utilisation de certaines clauses dans les contrats de ventes conclus avec un consommateur. L'utilisation de contrats type peut également être imposée. Cette possibilité a déjà été utilisée plusieurs fois dans les contrats d'intermédiation d'agents immobiliers², de courtage matrimonial³ et dans le bon de commande des véhicules automobiles neufs⁴.

Si l'on choisit une harmonisation totale pour cette directive, cet article sera supprimé et il ne sera plus possible d'aborder des problèmes spécifiques. De plus, toute la législation existante basée sur cet article ne sera plus d'application!

Dans cet ordre d'idées, toute autorégulation ou corégulation qui va plus loin que la directive ne sera plus valable. On peut dès lors se demander s'il existera/apparaîtra encore une autorégulation après la mise en œuvre de cette proposition de directive.

Les représentants de la production, de la distribution et des classes moyennes estiment qu'il doit être possible, avec moins de clauses noires et grises, de régler autant

² Arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers.

³ Arrêté royal du 18 novembre 2005 relatif au contrat-type de courtage matrimonial.

⁴ Arrêté royal du 9 juillet 2000 relatif aux informations essentielles et aux conditions générales de vente devant figurer sur le bon de commande des véhicules automobiles neufs.

de choses. Afin d'éviter des discussions, la portée exacte de ces clauses doit toutefois être clarifiée.

VII CONCLUSION

Les représentants des organisations de consommateurs concluent que cette proposition de directive entraîne un recul sur un nombre considérable de points essentiels dans la protection du consommateur et contient encore de nombreuses incohérences dans son texte. Par conséquent, ils plaident pour le retrait de cette proposition. En abaissant le niveau actuel de protection du consommateur en Belgique, la confiance du consommateur belge dans le marché intérieur sera tout sauf renforcée.

Les représentants de la production et de la distribution sont en général positifs par rapport à la proposition de directive relative aux droits des consommateurs. La proposition favorise en effet la simplicité, le respect et le maintien de la législation, ce qui permet d'améliorer la confiance du consommateur et de l'entrepreneur dans le marché intérieur. L'application des mêmes définitions qui sont applicables à différents contrats évite de la confusion chez l'entrepreneur et le consommateur. **Ils** ne sont pas d'accord avec l'hypothèse que cette proposition détériorerait les droits du consommateur, mais ils insistent toutefois sur le fait que la portée de certaines dispositions devrait être précisée.

Les représentants des classes moyennes constatent que "l'acquis communautaire en matière de consommation" s'est développé ces dernières années. Dans un futur proche, la proposition de directive relative aux droits des consommateurs sera cruciale pour le développement du droit européen du consommateur. **Ils** déplorent cependant que la législation européenne poursuive parfois trop unilatéralement l'intérêt du consommateur et ne tienne pas suffisamment compte de la compétitivité des entreprises. Bien que le Small Business Act parte du principe du "Think Small First", on n'est pas encore suffisamment conscient en réalité que ce sont précisément les PME qui ont besoin de plus de soutien. C'est apparu dans différentes législations et propositions européennes.

MEMBRES ET OBSERVATEURS AYANT ASSISTE
A L'ASSEMBLEE PLENIERE DU
CONSEIL DE LA CONSOMMATION DU 1^{ER} FEVRIER 2010
PRESIDE PAR MONSIEUR GEURTS

1) Membres représentant les organisations de consommateurs

Effectifs : Monsieur De Bie (Test-Achats)
 Madame De Roeck-Isebaert (Gezinsbond)
 Madame Domont-Naert (Test-Achats)
 Monsieur Ducart (Test-Achats)

2) Membres représentant les organisations de la production

Effectifs : Monsieur Gheur (FEB)
 Monsieur Van Bulck (Febelfin)
 Monsieur Vandeplass (Essencia)
 Monsieur van Oldeneel (Assuralia)
 Monsieur Walschot (Agoria)

Suppléant : Monsieur T'Jampens (UPC)

3) Membre représentant les organisations de la distribution

Effectif : Monsieur de Laminne de Bex (Fedis)

4) Membre représentant les organisations des classes moyennes

Effectif : Monsieur Verhamme M.. (UNIZO)

Observateurs :

Madame Depreeuw (UNIZO)
Monsieur Vandercammen (CRIOC)
Monsieur Willaert (CRIOC)