



**CONSEIL DE  
L'UNION EUROPÉENNE**

**Bruxelles, le 10 décembre 2010 (16.12)  
(OR. en)**

**16933/10**

---

**Dossier interinstitutionnel:  
2008/0196 (COD)**

---

**CONSOM 112  
JUSTCIV 212  
CODEC 1379**

**NOTE POINT "A"**

---

du: Secrétariat général du Conseil

au: Conseil

---

n° prop. Cion: 14183/08 CONSOM 140 JUSTCIV 220 CODEC 1315

---

Objet: Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs  
- *Orientation générale*

---

**I. INTRODUCTION**

1. Le 13 octobre 2008, la Commission a présenté au Parlement européen et au Conseil sa proposition<sup>1</sup> fondée sur l'article 95 du traité CE (article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne).
2. Le 8 novembre 2008, le Conseil a décidé de consulter le Comité économique et social, qui a communiqué son avis<sup>2</sup> sur la question le 16 juillet 2009 (le rapporteur était M. Hernandez Bataller (ES/Groupe III)).

---

<sup>1</sup> Doc. 14183/08 (COM/2008/614 final - COD 2008/0196).

<sup>2</sup> JO C 317 du 23.12.2009, p. 54.

3. Lors de sa réunion des 21 et 22 avril 2009, le Comité des régions a adopté son propre rapport d'initiative<sup>3</sup> (le rapporteur était M. Wolfgang G. Gibowski (DE/PPE)).
4. Le Parlement européen devrait adopter sa position en première lecture lors de la session plénière de mars 2011.

## II. TRAVAUX AU SEIN DES INSTANCES DU CONSEIL

5. La proposition a été examinée pendant les présidences française, tchèque, suédoise, espagnole et belge. Un rapport sur l'état des discussions a été présenté lors de la session de mai 2009 du Conseil "Compétitivité" et deux débats d'orientation ont eu lieu lors des sessions du Conseil "Compétitivité" de décembre 2009 et mai 2010.
6. À la suite de la réunion du Coreper du 8 décembre 2010, le texte de compromis de la présidence figurant à l'annexe de la présente note a bénéficié du soutien de la majorité qualifiée.

MT, ES et SK ont annoncé leur opposition au texte alors que DE a maintenu une réserve d'examen. Les déclarations des délégations qui seront inscrites au procès-verbal de la session du Conseil figurent à l'addendum 1 de la présente note.

## III. CONCLUSION

7. Le Conseil est invité à:
  - adopter, à la majorité qualifiée, une orientation générale sur la proposition de directive figurant à l'annexe;
  - inscrire à son procès-verbal les déclarations des délégations figurant à l'addendum du présent document;
  - charger la présidence de poursuivre les négociations avec le Parlement européen en vue de parvenir à un accord en première lecture.

---

<sup>3</sup> JO C 200 du 25.8.2009, p. 76.

Proposition de

**DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**

**sur les droits des consommateurs applicables aux contrats de vente à distance et**

**hors établissement**

**(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission<sup>4</sup>,

vu l'avis du Comité économique et social européen<sup>5</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

- (1) 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<sup>6</sup> et 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<sup>7</sup> établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.
- (2) Ces directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables. Ce réexamen a montré qu'il convient de remplacer ces deux directives par un seul instrument, à savoir la présente directive. Celle-ci doit donc définir des règles standard pour les aspects communs et s'écarter du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives, en vertu duquel les États membres pouvaient maintenir ou adopter des règles nationales plus strictes.

---

<sup>4</sup> JO C ...

<sup>5</sup> JO C ...

<sup>6</sup> JO L 372 du 31.12.85, p. 31.

<sup>7</sup> JO L 144 du 4.6.1997, p. 19. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2007/64/CE (JO L 319 du 5.12.2007, p. 1).

- (3) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité dispose que l'Union européenne contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité.
- (4) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services ainsi que la liberté d'établissement sont assurées. L'harmonisation de certains aspects du droit des consommateurs applicables aux contrats de vente à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.
- (5) Le potentiel des ventes à distance transfrontalières, qui devraient constituer l'une des principales réalisations concrètes du marché intérieur, n'est pas pleinement exploité par les consommateurs. Comparée à la croissance significative des ventes à distance nationales au cours des dernières années, celle des ventes à distance transfrontalières est limitée. Cet écart est particulièrement marqué pour les ventes à distance sur l'internet, dont le potentiel de développement demeure élevé. Les possibilités d'essor des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (vente directe) au niveau transfrontalier sont limitées par plusieurs facteurs, au nombre desquels figurent les règles nationales de protection des consommateurs différentes qui sont imposées aux entreprises. Comparé à la croissance des ventes directes réalisées au niveau national au cours de ces dernières années, en particulier dans le secteur des services (notamment des services collectifs), le nombre des consommateurs qui ont recours à ce moyen pour réaliser des achats transfrontaliers demeure faible. Compte tenu des nouvelles perspectives commerciales qui s'offrent dans de nombreux États membres, les petites et moyennes entreprises (y compris les entrepreneurs individuels) et les agents commerciaux des sociétés pratiquant la vente directe devraient être davantage enclins à rechercher des débouchés dans d'autres États membres, en particulier dans les régions frontalières. C'est pourquoi une harmonisation complète des dispositions relatives à l'information des consommateurs et au droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.

- (6) La législation de l'Union européenne actuellement en vigueur dans le domaine des contrats à la consommation conclus à distance ou en dehors des établissements commerciaux établit des normes d'harmonisation minimales qui autorisent les États membres à maintenir ou à adopter des mesures plus strictes pour assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs sur leur territoire. En outre, de nombreuses questions sont réglementées de manière contradictoire dans les différentes directives ou n'ont pas été résolues. Les États membres y ont apporté des réponses différentes, de sorte que les dispositions nationales de mise en œuvre des directives relatives à ce type de contrats présentent des divergences significatives.
- (7) Ces disparités créent des barrières importantes sur le marché intérieur, qui affectent les entreprises et les consommateurs. Elles augmentent les coûts de mise en conformité pour les entreprises qui souhaitent s'engager dans la vente transfrontalière de biens ou la fourniture transfrontalière de services. La fragmentation nuit également à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, cet effet négatif étant renforcé par un niveau inégal de protection des consommateurs dans l'Union. Le problème est particulièrement préoccupant au regard des nouvelles évolutions du marché.
- (8) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels augmentera considérablement la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels pourront ainsi s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de l'Union. Cette harmonisation aura pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d'achever le marché intérieur dans ce domaine. L'unique moyen d'éliminer ces barrières est d'établir des règles uniformes au niveau de l'Union. Les consommateurs bénéficieront en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union.
- (8 bis) Les aspects qui font l'objet de la réglementation harmonisée ne concernent que les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs. La présente directive ne devrait dès lors pas affecter le droit national dans le domaine des contrats de travail, des contrats relatifs aux droits de succession, des contrats relatifs au droit de la famille, ainsi que des contrats relatifs à la constitution et aux statuts de sociétés ou d'accords de partenariat.

- (9) Pour ce qui concerne les contrats conclus entre les entreprises et les consommateurs, la directive établit des règles relatives aux informations à fournir pour les contrats à distance et hors établissement et concernant le droit de rétractation applicable à ces contrats.
- (10) Les dispositions de la présente directive devrait être sans préjudice des dispositions du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I)<sup>8</sup>.
- (10 bis bis) La présente directive devrait être sans préjudice des dispositions de l'Union européenne applicables à certains secteurs particuliers, tels que les médicaments à usage humain, les dispositifs médicaux, la vie privée et les communications électroniques, les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, l'étiquetage des denrées alimentaires et le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.
- (10 bis bis bis) Les exigences en matière d'information prévues par la présente directive complètent celles qui figurent dans la directive relative aux services<sup>9</sup> et dans la directive relative au commerce électronique<sup>10</sup>. La possibilité dont disposaient les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire est maintenue.

---

<sup>8</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

<sup>9</sup> JO C ...

<sup>10</sup> JO C ...

(10 bis) L'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application devrait rester de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union européenne. Les États membres pourraient par conséquent conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou conserver ou introduire certaines dispositions de la présente directive pour des transactions qui ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Les États membres pourraient, par exemple, décider d'étendre l'application des dispositions de la présente directive à des personnes morales ou physiques qui ne sont pas des "consommateurs" au sens de l'article 2, paragraphe 1, comme par exemple les ONG, les jeunes entreprises ou les petites entreprises. Toutefois, celles-ci ne devraient pas être désignées comme des "consommateurs" dans la législation nationale car ce serait incompatible avec la définition figurant dans la directive. En outre, les États membres peuvent également conserver ou introduire des dispositions nationales portant sur des points qui ne sont pas traités de manière spécifique dans la directive, telles que des dispositions supplémentaires concernant les contrats de vente, relatives notamment à la livraison des biens ou aux conditions de fourniture de l'information pendant la durée de vie du contrat.

(10 ter) La présente directive ne devrait pas avoir d'incidences sur les dispositions nationales dans le domaine du droit des contrats, dans la mesure où les aspects relatifs au droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive. La présente directive est par conséquent sans préjudice de l'application de la législation nationale relative, par exemple, à la conclusion ou à la validité d'un contrat (par exemple, l'absence de consentement). De même, la présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur les voies de recours générales en matière contractuelle, les règles relatives à l'ordre économique (par exemple les règles relatives aux prix excessifs ou exorbitants) et les règles relatives aux actes juridiques contraires à l'éthique.

(10 quater) La présente directive n'harmonise pas les exigences linguistiques applicables aux contrats conclus avec les consommateurs. Les États membres peuvent dès lors conserver ou introduire dans leur législation nationale des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle et de clauses contractuelles.

(10 quater bis) La présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur les dispositions nationales en vigueur en matière de représentation légale, telles que les règles relatives à la personne qui agit au nom du professionnel ou pour le compte de ce dernier (par exemple un agent ou un administrateur). Les États membres demeurent compétents dans ce domaine. La présente directive devrait s'appliquer à l'ensemble des professionnels, qu'ils soient publics ou privés.

(10 quinquies) Le contenu numérique, comme les programmes informatiques, les jeux ou la musique, qui ne sont pas gravés sur un support matériel, ne sont pas considérés comme ayant une nature corporelle. Ils ne sont donc pas considérés comme des biens au sens de la présente directive. Par contre, les supports contenant un contenu numérique, comme les CD ou les DVD, sont des supports matériels et sont, par conséquent, considérés comme des biens au sens de la présente directive. Le téléchargement de contenu numérique par un consommateur à partir d'Internet devrait être considéré, aux fins de la présente directive, comme un contrat qui entre dans le champ d'application de la présente directive, mais sans être assorti d'un droit de rétractation. La Commission devrait examiner s'il serait utile d'élaborer des dispositions détaillées harmonisées à cet égard, et devrait, si nécessaire, présenter une proposition traitant de ce sujet.

(11) [...]

(12) La nouvelle définition du contrat à distance devrait couvrir tous les cas dans lesquels des contrats sont conclus par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax), jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu. Par conséquent, un contrat qui est ébauché dans l'établissement commercial du professionnel et qui est finalement conclu en recourant à une technique de communication à distance ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance. Un contrat qui est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, mais qui est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, ne devrait pas non plus être considéré comme un contrat à distance. Dans le même ordre d'idées, la notion de contrat à distance ne devrait pas englober les réservations faites par un consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance pour demander la prestation d'un service à un professionnel, par exemple lorsqu'un consommateur téléphone à un coiffeur pour prendre un rendez-vous. Le fait que le professionnel ne pratique la vente à distance qu'occasionnellement, ou qu'il utilise un système organisé géré par un tiers, tel qu'une plateforme en ligne, ne devrait pas priver les consommateurs de leur protection. Cela devrait créer des conditions de concurrence équitables pour tous les professionnels de la vente à distance, et devrait également améliorer la sécurité juridique par rapport à la définition actuelle, qui suppose l'existence d'un système de vente à distance organisé, géré par le professionnel, jusqu'à la conclusion du contrat.

(13) [...]



- (14) Un contrat hors établissement devrait être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, en dehors d'un établissement commercial, par exemple au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur. Dans un contexte hors établissement, les consommateurs peuvent être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confrontés à un élément de surprise, qu'ils aient ou non sollicité la visite du professionnel. Un contrat hors établissement devrait être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur, à son lieu de travail ou dans des espaces accessibles au public. La définition d'un contrat hors établissement devrait également viser des situations dans lesquelles le consommateur est sollicité personnellement et individuellement dans de telles circonstances, mais où le contrat est conclu ultérieurement, dans l'établissement commercial du professionnel ou par le recours à une technique de communication à distance. **Les achats effectués lors d'une excursion du professionnel, au cours de laquelle il fait la promotion et la vente des produits acquis, devraient être considérés comme des contrats hors établissement. Les contrats conclus en recourant aux services d'un notaire, lorsque ses services sont exigés par la loi, ne devraient pas être considérés comme des contrats hors établissement. Le notaire, en tant qu'officier public, a l'obligation d'informer et de conseiller le consommateur. De plus, les dispositions relatives aux contrats hors établissement, à savoir le droit de rétractation, n'ont pas de raison d'être dans le cadre juridique d'un acte notarié.**
- (15) Il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires devraient être considérés comme des établissements commerciaux s'ils satisfont à cette exigence. Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier, par exemple pendant la saison touristique dans une station de ski ou dans une station balnéaire, devraient être considérés comme des établissements commerciaux, étant donné que le professionnel y exerce son activité à titre habituel. Les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail, ne devraient pas être considérés comme des établissements commerciaux. L'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel conformément à l'article 2, paragraphe 8, devrait être considéré comme un établissement professionnel au sens de la présente directive.

- (16) La définition du support durable devrait notamment inclure les documents sur papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire et le disque dur de l'ordinateur sur lequel est stocké un courrier électronique ou un fichier PDF. Aux fins de la présente directive, le courrier électronique devrait également être visé par cette définition, dans la mesure où le stockage personnel est possible pour le consommateur.
- (16 bis) Une vente aux enchères publiques implique que les professionnels et les consommateurs assistent, ou ont la possibilité d'assister, à la vente en personne. Le professionnel propose des biens ou des services au consommateur au moyen d'une procédure de mise en concurrence d'offres, dirigée par un tiers qui, dans certains États membres, est autorisé par la loi à vendre les biens de tiers en vente publique et que l'on appelle un commissaire-priseur. L'adjudicataire est tenu d'acheter les biens ou les services concernés. Par contre, une vente aux enchères n'implique pas que le professionnel et le consommateur doivent être présents: une technique de communication à distance peut être utilisée. L'utilisation, à des fins de participation à des enchères, de plates-formes en ligne qui sont mises à la disposition des professionnels et des consommateurs, n'est pas considérée comme une vente aux enchères publiques au sens de la présente directive.
- (17) [...]
- (18) [...]
- (19) [...]
- (20) [...]
- (20 bis) Les contrats liés à la fourniture de chauffage à distance devraient relever de la présente directive de même que les contrats relatifs à la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité. Par "chauffage à distance", on entend la fourniture de chaleur, par exemple, sous la forme de vapeur ou d'eau chaude, à partir d'une installation centrale de production à travers un système de transmission et de distribution vers plusieurs bâtiments aux fins de chauffage.

(20 ter) Les contrats relatifs au transfert de droits sur des biens immeubles, ou à la création de tels droits, les contrats concernant la construction de bâtiments neufs ou la transformation substantielle de bâtiments existants, ainsi que les contrats relatifs à la location de logements à des fins résidentielles, sont déjà soumis à un certain nombre d'exigences spécifiques dans la législation des États membres. Les dispositions qui figurent dans la présente directive ne sont pas appropriées à ces contrats. Par conséquent, la présente directive ne devrait pas s'appliquer à ces contrats. Il faut entendre par transformation substantielle, une transformation comparable à la construction d'un nouveau bâtiment, par exemple lorsque seule la façade d'un ancien bâtiment est conservée. Les contrats de services relatifs en particulier à la construction d'annexes à des bâtiments (par exemple un garage ou une véranda) ou à la réparation et à la rénovation de bâtiments, à l'exclusion des transformations substantielles, entrent dans le champ d'application de la présente directive, tout comme les contrats relatifs aux services d'un agent immobilier et les contrats relatifs à la location de locaux à des fins non résidentielles.

(20 quater) Les services de transport comprennent le transport des passagers et le transport de biens. Le transport de passagers est exclu du champ d'application de la présente directive, étant donné qu'il est déjà régi par d'autres dispositions législatives de l'Union européenne ou, dans le cas des transports publics et des taxis, par des dispositions nationales. Par contre, le transport de biens et la location de voitures, qui sont des services, devraient bénéficier de la protection offerte par la présente directive, excepté en ce qui concerne le droit de rétractation.

(20 quinquies) Afin d'éviter une charge administrative trop lourde, les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions de la présente directive dans les cas où des biens ou des services de faible valeur sont vendus hors établissement. Le seuil financier devrait être fixé à un niveau qui soit suffisamment bas pour ne couvrir que les achats de faible importance. Les États membres peuvent définir cette valeur dans leur législation nationale, étant entendu que celle-ci ne peut être supérieure à 60 euros. Lorsque plusieurs contrats ayant un objet connexe sont conclus en même temps par le consommateur, le coût total ne devrait pas dépasser ce montant.

(20 sexies) Les services sociaux présentent des caractéristiques fondamentalement différentes qui transparaissent dans la réglementation spécifique au secteur, existant en partie au niveau de l'Union et en partie au niveau national. Les services sociaux comprennent, d'une part, les services aux personnes particulièrement défavorisées ou à faibles revenus ainsi que les services aux personnes et aux familles qui ont besoin d'aide pour accomplir des tâches quotidiennes courantes et, d'autre part, les services fournis à toutes les personnes qui ont un besoin particulier d'aide, de soutien, de protection ou d'encouragement au cours d'une phase déterminée de leur vie. Ces services englobent, entre autres, les services aux enfants et à la jeunesse, les services d'aide aux familles, aux parents isolés et aux personnes âgées, les services aux migrants. Ils comprennent à la fois les prestations de soins de courte et de longue durée, par exemple les prestations de soins dispensées par des services de soins à domicile, dans des résidences offrant des services et dans des maisons de retraite ou des foyers-logements ("maisons de soins"). Les services sociaux ne comprennent pas seulement les services qui sont assurés par l'État au niveau national, régional ou local, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État, mais aussi les services fournis par des prestataires privés. Les dispositions figurant dans la présente directive ne sont pas adaptées aux services sociaux, qui sont dès lors exclus de son champ d'application.

(20 septies) Les soins de santé doivent faire l'objet d'une réglementation spécifique, en raison de leur complexité technique, de l'importance qu'ils revêtent pour les services d'intérêt général ainsi que de leur large financement public. Les soins de santé sont définis dans la directive ... relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers comme "des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux"<sup>11</sup>. Par professionnel de la santé, il faut entendre un docteur en médecine, un infirmier responsable des soins généraux, un praticien de l'art dentaire, une sage-femme ou un pharmacien au sens de la directive 2005/36/CE du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, ou un autre professionnel exerçant des activités dans le secteur des soins de santé qui sont réservées à une profession réglementée telle que définie à l'article 3, paragraphe 1, point a), de la directive 2005/36/CE. Les dispositions de la présente directive ne sont pas adaptées aux soins de santé, qui sont dès lors exclus de son champ d'application.

- (20 octies) Le jeu est exclu du champ d'application de la présente directive. Les activités de jeux d'argent sont celles qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les casinos et les transactions portant sur des paris;
- (21) Pour les contrats à distance, les conditions d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que la limitation du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables ou les contraintes de temps pour les spots de téléachat. Dans ce cas, le professionnel doit respecter un ensemble de conditions minimales en matière d'information et renvoyer le consommateur vers une autre source d'information, par exemple en fournissant un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page web du professionnel, où les informations utiles sont directement disponibles et facilement accessibles;
- (22) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il doit disposer d'un droit de rétractation lui permettant de s'assurer de la nature et du bon fonctionnement du bien. Le consommateur n'ayant pas de fait vu les biens avant la conclusion du contrat, il semble normal de le laisser essayer et inspecter les biens qu'il veut acheter, dans la limite de ce qui est nécessaire pour lui permettre de s'assurer de la nature et du bon fonctionnement du bien. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, compte tenu de la pression psychologique et/ou de l'élément de surprise éventuels. L'exercice du droit de rétractation devrait avoir pour effet d'éteindre les obligations qui incombent aux parties contractantes en matière d'exécution du contrat;
- (22 bis) Les dispositions relatives à l'information et au droit de rétractation, prévues pour les ventes à distance, ne devraient, en raison de la nature de ces services, pas s'appliquer lorsqu'un consommateur utilise un téléphone public payant, paie pour utiliser une connexion Internet ou choisit un fournisseur spécifique pour un appel téléphonique unique, par exemple en composant un préfixe, contrairement à ce qui est le cas pour les abonnements téléphoniques ou à Internet;

---

<sup>11</sup> Texte à adopter.

- (22 ter) En cas de vente en ligne et de contrat de services, le professionnel devrait concevoir son site web de manière telle que les informations concernant le prix des biens ou des services, la durée du contrat et les frais de la communication à distance sont clairement communiquées au consommateur avant qu'il ne soit lié par le contrat.
- (23) La durée actuelle du délai de rétractation qui varie tant entre les différents États membres, que pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, crée une insécurité juridique et génère des coûts de mise en conformité. Le même délai de rétractation devrait donc s'appliquer à tous les contrats à distance et hors établissement. Dans le cas des contrats de services, le délai de rétractation devrait être de quatorze jours à compter de la conclusion d'un contrat. Dans le cas des contrats de vente, le délai de rétractation devrait être de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a pris livraison des biens, étant entendu que le consommateur devrait être en mesure d'exercer son droit de rétractation avant la livraison des marchandises;
- (24) Afin de garantir la sécurité juridique, il convient que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil, du 3 juin 1971, portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes<sup>12</sup> s'applique au calcul des délais visés par la présente directive. En conséquence, tous les délais prévus dans la présente directive s'entendent en jours calendaires. Si un délai exprimé en jours est à compter à partir du moment où survient un événement ou s'effectue un acte, le jour au cours duquel a lieu cet événement ou s'effectue cet acte n'est pas compté dans le délai. C'est la raison pour laquelle l'article 12, paragraphe 2, indique que le point de départ du délai de rétractation est "le jour suivant celui".
- (24 bis) Les dispositions relatives au droit de rétractation sont sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires des États membres qui régissent la résiliation ou le caractère non exécutoire d'un contrat ou la possibilité pour un consommateur de remplir ses obligations contractuelles avant le terme fixé dans le contrat.

---

<sup>12</sup> JO L 124 du 8.6.1971, p. 1.

(25) [...]

(26) [...]

(27) Si le professionnel a omis d'informer correctement le consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation devrait être prolongé. Toutefois, afin de garantir la sécurité juridique dans le temps, il convient d'introduire un délai de prescription de six mois.

(28) Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les entreprises pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un formulaire type de rétractation harmonisé, que le consommateur a la possibilité d'utiliser, devrait simplifier le processus de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au formulaire type de l'Union européenne, par exemple en matière de taille de caractères. Le consommateur devrait toutefois conserver la faculté de se rétracter en utilisant ses propres mots, pour autant que la déclaration qu'il adresse au professionnel soit sans ambiguïté. Le renvoi des biens, une lettre ou un appel téléphonique pourrait remplir cette condition mais la charge de la preuve de la rétractation dans les délais fixés par la directive incombera au consommateur. C'est pourquoi, il est de l'intérêt du consommateur d'utiliser un support durable lorsqu'il transmet sa rétractation au professionnel.

(29) L'expérience ayant montré que de nombreux consommateurs et professionnels préfèrent communiquer via le site web du professionnel, ce dernier devrait avoir la possibilité de permettre au consommateur de remplir un formulaire en ligne. Dans ce cas, le professionnel devrait envoyer sans délai un courrier électronique accusant réception de la rétractation;

(30) En cas de rétractation, le professionnel devrait rembourser tous les versements reçus de la part du consommateur, y compris ceux couvrant les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur. Le remboursement ne devrait pas se faire au moyen d'un bon d'achat, sauf accord exprès du consommateur;

- (31) Certains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement des biens. Dans ce cas, le consommateur ne devrait pas perdre son droit de rétractation, mais devrait répondre de toute dépréciation des biens. Pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement des biens, le consommateur devrait uniquement les manipuler et les inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il devrait seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Par conséquent, le consommateur devrait manipuler et inspecter les biens avec toute la précaution nécessaire au cours de la période de rétractation. Les dispositions de l'article 17 ne devraient pas décourager le consommateur de jouir de son droit de rétractation;
- (32) Afin d'éviter que le professionnel ne rembourse un consommateur qui n'a pas renvoyé les biens, le consommateur devrait être tenu de renvoyer les biens dans un délai de quatorze jours après notification au professionnel de sa décision de se rétracter. Dans les cas où, soit le professionnel, soit le consommateur ne remplit pas les obligations liées à l'exercice du droit de rétractation, il convient d'appliquer les sanctions prévues par la législation nationale, conformément à l'article 42, ainsi que les dispositions du droit des contrats;
- (33) Des exceptions au droit de rétractation devraient exister, tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement. Il se pourrait que ce droit de rétractation n'ait pas lieu d'être, par exemple compte tenu de la nature des biens ou des services. Cela s'applique par exemple à du vin fourni longtemps après la conclusion du contrat à caractère spéculatif, dont la valeur dépend des fluctuations du marché (vin en primeur). Le droit de rétractation n'a pas lieu d'être pour des biens fabriqués sur demande précise du consommateur ou manifestement personnalisés, tels que des rideaux. Le droit de rétractation ne devrait pas non plus être considéré comme approprié, par exemple, pour une livraison de carburant, qui est un bien, par nature, indissociable d'autres éléments après livraison. L'application d'un droit de rétractation pourrait également être inappropriée dans le cas de certains services pour lesquels la conclusion du contrat implique la réservation de capacités que le professionnel aura peut-être des difficultés à remplir en cas d'exercice du droit de rétractation. Tel pourrait être le cas par exemple pour les réservations d'hôtels et de résidences de vacances ou pour des événements culturels ou sportifs;



(33 bis) D'une part, le consommateur devrait pouvoir jouir de son droit de rétractation, même s'il a demandé la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation. D'autre part, si le consommateur exerce son droit de rétractation, le professionnel devrait avoir l'assurance d'être convenablement rémunéré pour le service qu'il a fourni. Cette règle s'applique aux contrats de services ainsi qu'aux contrats qui ont à la fois pour objet des services et des biens. C'est pourquoi le consommateur qui demande la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation devrait formuler cette demande spécifique de manière expresse dans le cas de contrats à distance ou sur un support durable en cas de contrats hors établissement. De même, le professionnel devrait, en utilisant un support durable, informer le consommateur de toute obligation quant au paiement des coûts proportionnels correspondant au service déjà fourni.

(34) [...]

(35) [...]

(36) [...]

(37) [...]

(37 ter) Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et l'une des principales sources de litige avec les professionnels concernent la livraison des biens, notamment la perte ou les dommages au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu de clarifier et d'harmoniser les règles nationales relatives au moment de la livraison. Le lieu et les modalités de livraison, ainsi que les dispositions relatives à la détermination des conditions du transfert de propriété des biens et du moment auquel il a lieu, continuent de relever des législations des États membres et ne sont dès lors pas concernés par la présente directive. Ces dispositions prévoient également la possibilité, pour le consommateur, de permettre à un tiers d'obtenir en son nom la possession ou le contrôle physique des biens. Il convient de considérer que le consommateur a le contrôle des biens lorsqu'il a accès à ceux-ci pour les utiliser en tant que propriétaire, ou qu'il a la capacité de les revendre (par exemple, lorsqu'il a reçu les clés ou qu'il est entré en possession des documents de propriété).

(38) Dans le cadre des contrats de vente, la livraison de biens peut se faire sous diverses formes. Seule une règle à laquelle il pourra être librement dérogé permettra de prendre en considération cette diversité avec la souplesse nécessaire. La règle relative au retard de livraison peut également tenir compte des biens qui doivent être fabriqués ou acquis spécialement pour le consommateur et que le professionnel ne peut pas réutiliser sans subir une perte considérable. C'est pourquoi il a été prévu une disposition accordant, dans certaines circonstances, un délai supplémentaire raisonnable au professionnel. Lorsque le professionnel n'a pas livré les biens au moment convenu avec le consommateur, ce dernier devrait, avant de résilier le contrat, enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable supplémentaire et avoir le droit de résilier le contrat. Cette disposition ne devrait toutefois pas s'appliquer lorsque le professionnel a refusé de livrer les biens et, dans certaines circonstances, lorsque le délai de livraison constitue un élément essentiel du contrat comme, par exemple, pour une robe de mariée, qu'il convient de livrer avant le mariage, ou des cadeaux de Noël. Dans ces cas spécifiques, si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur a le droit de résilier le contrat immédiatement après l'expiration du délai de livraison convenu initialement. La présente directive devrait être sans préjudice des dispositions prévoyant en droit national les modalités de notification au professionnel par le consommateur de sa volonté de résilier le contrat.

(38 bis) En plus du droit dont jouit le consommateur, en vertu de la présente directive, de résilier le contrat lorsque le professionnel n'a pas respecté ses obligations de livraison, le consommateur peut, conformément à la législation nationale applicable, avoir recours à d'autres solutions: il peut, par exemple, accorder un délai supplémentaire pour la livraison, réclamer l'exécution forcée du contrat, suspendre le paiement et réclamer des dommages et intérêts;

(38 ter) Lorsque les biens sont expédiés au consommateur par le professionnel, le moment du transfert du risque pourrait, en cas de perte ou de dommage, être source de litiges. C'est pourquoi une disposition prévoyant que le consommateur devrait être protégé contre tout risque de perte ou de dommage qui surviendrait avant qu'il soit entré physiquement en possession des biens, a été introduite dans la présente directive. Le consommateur devrait être protégé au cours d'un transport organisé ou effectué par le professionnel, même si le consommateur a choisi une méthode de livraison particulière parmi une gamme de possibilités offertes par le professionnel. Par ailleurs, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux contrats dans lesquels il appartient au consommateur de prendre lui-même livraison des biens ou de charger un transporteur d'en prendre livraison. En ce qui concerne le moment où s'opère le transfert de risque, il convient de considérer que le consommateur entre physiquement en possession des biens au moment où il les reçoit. La disposition introduite sur le transfert du risque ne devrait toutefois pas s'appliquer lorsque le consommateur retarde indûment le moment où il entre physiquement en possession des biens. Dans ces cas, le consommateur devrait assumer le risque de perte ou de détérioration à compter du moment où il aurait dû entrer physiquement en possession des biens. Cette disposition ne devrait pas s'appliquer si le manquement résulte de circonstances imprévisibles, indépendantes de la volonté du consommateur. Pour déterminer le moment auquel le consommateur aurait dû entrer physiquement en possession des biens, il convient de prendre en compte la nature des biens, par exemple s'il s'agit de denrées périssables.

(39) [...]

(40) [...]

(41) [...]

(42) [...]

(43) [...]

(44) [...]

(45) [...]

(46) [...]

(47) [...]

(48) [...]

(49) [...]

(50) [...]

(51) [...]

(52) [...]

(53) [...]

(54) [...]

(55) [...]

(56) [...]

(57) Les personnes ou organisations considérées, selon la législation nationale, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer de voies de recours pour engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.

- (58) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables aux violations des dispositions de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (59) Le consommateur ne devrait pas être privé de la protection accordée par la présente directive. Si la loi applicable au contrat est celle d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil sur la loi applicable aux obligations contractuelles (Rome I) devrait s'appliquer afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection offerte par la présente directive.
- (60) La Commission européenne déterminera le moyen le mieux à même de garantir que tous les consommateurs sont informés de leurs droits sur le lieu de vente.
- (61) Étant donné que la vente forcée, qui consiste à fournir de manière non sollicitée des biens ou des services au consommateur, est interdite par la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ("directive relative aux pratiques commerciales déloyales")<sup>13</sup>, mais qu'aucune solution contractuelle n'est prévue à cet effet, il est nécessaire d'introduire dans la présente directive une solution contractuelle dispensant le consommateur de tout paiement en cas de fourniture non sollicitée de biens ou de services.
- (62) La directive 2002/58/CE régit déjà les communications non sollicitées et assure un niveau élevé de protection des consommateurs. Il y a donc lieu de supprimer les dispositions portant sur cette question qui figurent dans la directive 97/7/CE.

---

<sup>13</sup> JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

- (63) Il conviendrait de réexaminer la présente directive si l'existence d'entraves au marché intérieur venait à être établie. Dans le cadre de ce réexamen, la Commission devrait accorder une attention particulière aux possibilités qui ont été prévues pour permettre aux États membres de conserver ou d'introduire des dispositions nationales spécifiques. Ce réexamen pourrait donner lieu à une proposition de la Commission visant à modifier la présente directive, qui pourrait comporter une modification d'autres actes législatifs en matière de protection des consommateurs, reflétant ainsi l'engagement pris par la Commission dans le cadre de sa stratégie pour la politique des consommateurs de réviser l'acquis existant afin d'atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.
- (64) Il convient d'abroger les directives 85/577/CEE et 97/7/CE.
- (65) Étant donné que les objectifs de la présente directive ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres mais qu'ils peuvent l'être mieux au niveau de l'Union, l'Union peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité énoncé à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité prévu dans le même article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour éliminer les entraves au marché intérieur et atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.
- (66) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne,
- (67) Conformément au point 34 de l'Accord interinstitutionnel "Mieux légiférer"<sup>14</sup>, les États membres sont encouragés à établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de l'Union, leurs propres tableaux, qui illustrent, dans la mesure du possible, la concordance entre la présente directive et les mesures de transposition et à les rendre publics,

---

<sup>14</sup> JO C 321 du 31.12.2003, p. 1.

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

## **Chapitre I**

### **Objet, définitions et champ d'application**

#### *Article premier*

##### *Objet*

L'objectif de la présente directive est de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur et à un niveau élevé de protection des consommateurs en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats à distance et hors établissement conclus entre les consommateurs et les professionnels.

#### *Article 2*

##### *Définitions*

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) "consommateur": toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 2) "professionnel": toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 3) "contrat de vente": tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

- 4) "bien": tout objet mobilier corporel, sauf les biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice;
- 5) "contrat de service": tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix;
- 6) "contrat à distance": tout contrat de vente ou de service conclu sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, en utilisant exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'au moment, et y compris au moment, de la conclusion du contrat;
- 7) [...]
- 8) "contrat hors établissement": tout contrat de vente ou de service:
  - a) conclu en la présence physique simultanée du professionnel ou de toute personne agissant en son nom ou pour son compte et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel ou pour lequel une offre a été faite par le consommateur dans les mêmes circonstances, ou
  - b) conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel ou de toute personne agissant en son nom ou pour son compte et du consommateur; ou
  - c) conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ou toute personne agissant en son nom ou pour son compte ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur.

Les contrats établis par un notaire lorsque ses services sont exigés par la loi ne sont pas considérés comme des contrats hors établissement.



- 9) "établissement commercial":
- a) tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence;  
ou
  - b) tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle;
- 10) "support durable": tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel 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;
- 11) [...]
- 12) [...]
- 13) "service financier": tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- 14) [...];
- 15) [...]
- 16) "enchère publique": une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose un bien ou un service au moyen d'une procédure de mise en concurrence dirigée par un commissaire-priseur, à laquelle assistent ou peuvent assister les consommateurs, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir ledit bien ou service;
- 17) [...]
- 18) [...]
- 19) [...]

- 20) "contrat accessoire": un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

### *Article 3*

#### *Champ d'application*

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, aux contrats à distance et hors établissement conclus entre un professionnel et un consommateur. Il s'applique également aux contrats à distance et aux contrats hors établissement portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance.
- 1 bis. La présente directive ne s'applique pas aux contrats à distance et aux contrats hors établissement:
  - a) portant sur le transfert de biens immobiliers, le transfert de droits relatifs à des biens immobiliers ou la création de tels droits;
  - a bis) portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles;
  - b) portant sur les services financiers;
  - c) portant sur les services de transport de voyageurs;
  - d) portant sur les services sociaux relatifs au logement social, à l'aide à l'enfance et à l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin, y compris les soins de longue durée;

- d bis) portant sur les soins de santé tels que définis dans la directive ... relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers<sup>15</sup>, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
- e) qui relèvent de la directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange;
- f) qui relèvent de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait<sup>16</sup>;
- g) portant sur les jeux de hasard;
- h) portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur.

2. [...]

3. [...]

4. Les exigences en matière d'information prévues par la présente directive complètent celles qui figurent dans la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil et dans la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil et n'empêchent pas les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information conformément aux directives précitées.

---

<sup>15</sup> Texte à adopter.

<sup>16</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

Sans préjudice du premier alinéa, si une disposition de la directive 2006/123/CE ou de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente directive, la disposition de la présente directive prime.

- 4 bis. Si les dispositions de la présente directive sont contraires à une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, la disposition de l'autre acte de l'Union prime et s'applique à ces secteurs spécifiques.
5. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.
6. La présente directive n'empêche pas les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

#### *Article 4*

##### *Niveau d'harmonisation*

Les États membres ne peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des dispositions divergeant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau de protection des consommateurs différent, sauf si la présente directive en dispose autrement.

*Article 4 bis*

*Contrats à distance et contrats hors établissement exclus du champ d'application*

1. Les États membres n'appliquent pas les dispositions de la présente directive aux types de contrats énumérés ci-après ni ne conservent ou introduisent des dispositions nationales correspondantes:
  - a) contrats à distance conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
  - b) contrats à distance conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par Internet ou par télécopie établie par le consommateur.
  
2. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer les dispositions de la présente directive aux contrats hors établissement pour lesquels la valeur du ou des contrats conclus en même temps n'excède pas 60 euros, ou de ne pas conserver ou introduire des dispositions nationales correspondantes. Ils peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale. Les États membres notifient le seuil adopté à la Commission, qui rend cette information publique sous une forme facilement accessible.
  
3. Aux fins de la présente directive, les États membres qui convertissent dans leur devise nationale les montants exprimés en euros utilisent initialement pour la conversion le taux de change en vigueur à la date d'adoption de la présente directive.

Les États membres peuvent arrondir les montants résultant de la conversion, à condition que cette opération ne dépasse pas la limite de 1 euro.

**Chapitre II**  
**Information des consommateurs**

[...]

**Chapitre III**  
**Information des consommateurs et droit de rétractation pour les contrats à distance et  
les contrats hors établissement**

*Article 8*

*Champ d'application*

[...]

*Article 9*

*Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats  
hors établissement*

1. Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel fournit à celui-ci, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:
  - a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
  - b) l'identité du professionnel, notamment sa raison sociale, l'adresse géographique de son lieu d'établissement et les renseignements permettant au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui directement et, le cas échéant, par voie électronique, ainsi que, s'il y a lieu, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
  - c) si elle diffère de l'adresse géographique du professionnel, l'adresse géographique du siège commercial du professionnel (et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit) à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;

- c bis bis) le prix toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement et tous les autres frais éventuels ou, lorsque ces frais supplémentaires et autres frais ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. S'il s'agit d'un contrat de service assorti d'un abonnement, le prix inclut le coût total de l'abonnement exprimé par unité de temps périodique. Lorsque le coût total de l'abonnement ne peut être calculé à l'avance, le mode de calcul du prix devrait être communiqué;
- c bis) le coût d'utilisation des techniques de communication à distance lorsque celui-ci est calculé autrement qu'au tarif de base;
- d) les modalités de paiement ainsi que le délai et les modalités de livraison du bien ou d'exécution du service concernés;
- e) lorsque le droit de rétractation est applicable, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'annexe I, point A, ainsi que le formulaire type de rétractation figurant à l'annexe I, point B;
- e bis) lorsque le consommateur a pu exercer son droit de rétractation après avoir présenté une demande en application de l'article 10, paragraphe 2 bis, ou de l'article 11, paragraphe 4 bis, l'information selon laquelle le consommateur serait tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article 17, paragraphe 4;
- f) lorsque le droit de rétractation, n'est pas applicable, conformément à l'article 19, paragraphe 1, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit;
- g) la durée du contrat et la durée minimale des obligations incombant au consommateur, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, les conditions de résiliation du contrat;
- h) l'existence d'une garantie légale;
- i) l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, le cas échéant;
- j) l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente, de garanties commerciales et d'une procédure de traitement des réclamations, ainsi que les conditions y afférentes, le cas échéant;
- k) la possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges, le cas échéant.

1 bis bis. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties n'en décident autrement de manière expresse.

1 bis. Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visés au paragraphe 1, point c bis bis), le consommateur n'est pas tenu de payer ces frais supplémentaires et aux autres frais.

1 bis ter. Les informations visées au paragraphe 1, points e) et e bis), peuvent être fournies au moyen de l'avis d'information type figurant à l'annexe I, point A. Le professionnel est réputé avoir respecté les obligations d'information visées au paragraphe 1, points e) et e bis), s'il a fourni ledit avis.

2. Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leurs dispositions nationales des exigences linguistiques concernant les informations contractuelles.

3. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

#### *Article 10*

##### *Obligations formelles concernant les contrats hors établissement*

1. Les informations visées à l'article 9 sont fournies sur un support durable, de manière lisible et dans un langage clair et compréhensible. Le professionnel fournit ces informations sur papier si le consommateur en fait la demande.



- 1 bis. Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.
2. Le consommateur reçoit confirmation du contrat conclu sur un support durable.  
Le professionnel fournit cette confirmation sur papier si le consommateur en fait la demande.
- 2 bis. Lorsqu'un consommateur souhaite que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 12, paragraphe 2, point a), le professionnel exige du consommateur qu'il fasse cette demande sur un support durable.
3. Les États membres n'imposent pas d'autres exigences précontractuelles formelles que celles prévues aux paragraphes 1 à 2 bis.

### *Article 11*

#### *Obligations formelles concernant les contrats à distance*

1. Les informations visées à l'article 9 sont fournies sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée. Ces informations sont fournies dans un langage clair et compréhensible et, pour autant qu'elles soient fournies sur un support durable, de manière lisible.
- 1 bis bis. Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire en sus de la rémunération prévue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.

- 1 bis. En ce qui concerne les contrats à distance devant être conclus par voie électronique, en vertu desquels le consommateur serait tenu d'effectuer un paiement, le consommateur n'est lié par le contrat qu'après avoir confirmé de manière explicite les informations visées à l'article 9, paragraphe 1, points c bis bis), c bis) et g).
2. [...]
3. Lorsque le support utilisé aux fins de la conclusion du contrat impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur le support en question et avant la conclusion du contrat, les informations visées à l'article 9, paragraphe 1, points a), c bis bis) et g) concernant les principales caractéristiques du bien ou du service, le prix total, la durée du contrat et, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée, les conditions de résiliation du contrat. Le professionnel indique également au consommateur où il peut accéder à l'ensemble des informations visées à l'article 9. Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 9 sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1.
- 3 bis. Sans préjudice du paragraphe 3, lorsque le professionnel contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, il décline dès le début de la conversation téléphonique son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique et précise la nature commerciale de l'appel. Les États membres peuvent introduire ou conserver des dispositions nationales prévoyant que le professionnel, lorsqu'il a pris l'initiative du contact, doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. Ils notifient ces dispositions à la Commission, qui rend ces informations publiques sous une forme facilement accessible.

4. Le consommateur reçoit confirmation du contrat conclu et de toutes les informations visées à l'article 9, paragraphe 1, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance, au plus tard au moment de la livraison du bien ou du début de l'exécution du service, sauf si ces informations ont déjà été fournies au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.
- 4 bis. Lorsqu'un consommateur souhaite que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 12, paragraphe 2, point a), le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse expressément la demande.
- 4 ter. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes en ligne telles qu'elles figurent aux articles 9 et 11 de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil.
5. Les États membres n'imposent pas d'autres exigences précontractuelles formelles que celles prévues aux paragraphes 1 à 4 bis.

### *Article 12*

#### *Droit de rétractation*

1. Sous réserve des exceptions visées à l'article 19, le consommateur a le droit de se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans autres coûts que ceux visés à l'article 17.
2. Sans préjudice de l'article 13, le délai de rétractation expire après une période de quatorze jours à compter:
  - a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour suivant celui de la conclusion du contrat;
  - b) en ce qui concerne les contrats de vente, du jour suivant celui où le consommateur a pris livraison du bien;

- c) lorsque plusieurs biens ont été commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et que ces biens sont livrés séparément, du jour suivant celui où le consommateur a pris livraison de chacun des biens commandés;
- d) lorsqu'un bien est livré en plusieurs lots ou pièces, du jour suivant celui où le consommateur a pris livraison du dernier lot ou de la dernière pièce;
- e) lorsque le contrat porte sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée, du jour suivant celui où le consommateur a pris livraison du premier bien;
- f) lorsque le contrat porte sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance, du jour suivant celui de la conclusion du contrat.

[...]

3. [...]

- 4. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation. Toutefois, en ce qui concerne les contrats hors établissement, ils peuvent instaurer ou conserver dans leurs dispositions nationales une interdiction de paiement pendant ledit délai. Ils notifient ces dispositions à la Commission, qui rend ces informations publiques sous une forme facilement accessible.

### *Article 13*

#### *Défaut d'information*

- 1. Si le professionnel omet d'informer le consommateur en violation de l'article 9, paragraphe 1, points a), b), c bis bis), e) ou e bis), ou en violation de l'article 10, paragraphe 1, ou de l'article 11, paragraphe 4, le délai de rétractation expire après une période de six mois à compter du jour visé à l'article 12, paragraphe 2.
- 2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe 1 dans un délai de six mois à compter du jour visé à l'article 12, paragraphe 2, le délai de rétractation expire après une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

## *Article 14*

### *Exercice du droit de rétractation*

1. Le consommateur communique au professionnel sa décision de rétractation, à l'adresse indiquée par le professionnel conformément à l'annexe I, point A, avant l'expiration du délai de rétractation. Le consommateur peut utiliser le formulaire type figurant à l'annexe I, point B, ou toute autre déclaration sans ambiguïté adressée au professionnel.

Les États membres ne prévoient pas d'autres exigences formelles applicables à ce formulaire type de rétractation.

- 1 bis. Le délai visé à l'article 12, paragraphe 2, et à l'article 13 est réputé respecté si le consommateur adresse la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
  2. Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au paragraphe 1, la faculté de remplir et de transmettre le formulaire type de rétractation en ligne, sur le site web du professionnel. Dans ce cas, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation.
- 2 bis. La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément à la disposition énoncée au présent article incombe au consommateur.

## *Article 15*

### *Effets de la rétractation*

L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement, ou
- b) de conclure un contrat hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

## *Article 16*

### *Obligations du professionnel en cas de rétractation*

1. Le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours à compter de la date de réception de la communication de la rétractation.
2. Sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même les biens, pour ce qui est des contrats portant sur la vente de biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à réception des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

## *Article 17*

### *Obligations du consommateur en cas de rétractation*

1. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à les réceptionner, sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle il informe le professionnel de la rétractation, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens. Ce délai est réputé respecté si le consommateur a renvoyé les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de prendre ces coûts à sa charge.

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature.

2. Sans préjudice du paragraphe 1, deuxième alinéa, la responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article 9, paragraphe 1, point e).
3. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 10, paragraphe 2 bis, ou à l'article 11, paragraphe 4 bis, il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à l'importance des services fournis jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.
4. Le consommateur n'est redevable d'aucun coût pour des services exécutés, en tout ou en partie, pendant le délai de rétractation lorsque le professionnel n'a pas fourni les informations visées à l'article 9, paragraphe 1, points e) et e bis), ou lorsque le consommateur n'a pas demandé que l'exécution du service commence pendant le délai de rétractation en application de l'article 10, paragraphe 2 bis, ou de l'article 11, paragraphe 4 bis.

### *Article 18*

#### *Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats accessoires*

1. Sans préjudice de l'article 15 de la directive 2008/48/CE, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 12 à 17 a pour effet de résilier automatiquement tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur.
2. Les États membres déterminent les modalités de résiliation de ces contrats.

## *Article 19*

### *Exceptions au droit de rétractation*

1. Les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation énoncé aux articles 12 à 18 pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne:
  - a) [...]
  - b) la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel;
  - c) la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
  - c bis) la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement;
  - c ter) la fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur;
  - c quater) la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
  - d) la fourniture de boissons alcooliques dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée avant l'expiration du délai visé à l'article 22, paragraphe 1, et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;
  - e) la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur;
  - f) la fourniture à l'unité d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine, à l'exclusion de toute forme d'abonnement;
  - g) [...]
  - h) les contrats conclus lors d'une enchère publique.



- i) la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
- j) les contrats de service conclus par voie électronique et exécutés immédiatement et complètement en utilisant la même technique de communication à distance, notamment le téléchargement à partir d'Internet, lorsque l'exécution a commencé avec l'accord exprès préalable du consommateur.

2. [...]

3. [...]

## Chapitre IV

[...]

### *Article 20*

#### *Contrats à distance et contrats hors établissement exclus*

[...]

### *Article 21*

#### *Champ d'application*

[...]

### *Article 22*

#### *Livraison*

1. Sauf si les parties en disposent autrement, le professionnel livre les biens en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié après la conclusion du contrat.

2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison dans les délais prévus au paragraphe 1, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai adapté aux circonstances. Si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur a le droit de résilier le contrat.
  
- 2 bis. Le paragraphe 2 n'est pas applicable aux contrats de vente lorsque le professionnel a refusé de livrer les biens, lorsque le délai de livraison est essentiel compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou lorsque le consommateur informe le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle.
  
3. Outre la résiliation du contrat prévue au paragraphe 2, le consommateur peut faire usage d'autres recours prévus par les dispositions nationales.
  
- 3 bis. Le présent article ne s'applique pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

### *Article 23*

#### *Transfert du risque*

1. Pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers autre que le transporteur et désigné à cette fin par le consommateur, prend physiquement possession de ces biens.
  
2. Le présent article ne s'applique pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

*Article 24*

*Conformité au contrat*

[...]

*Article 25*

*Garantie légale – Responsabilité pour défaut de conformité*

[...]

*Article 26*

*Solutions permettant de remédier au défaut de conformité*

[...]

*Article 27*

*Coûts et indemnités*

[...]

*Article 28*

*Délais et charge de la preuve*

[...]

*Article 29*

*Garanties commerciales*

[...]

**Chapitre V**

**Droits des consommateurs concernant les clauses contractuelles**

[...]

**Chapitre VI**

**Dispositions générales**

*Article 40*

*Le comité*

[...]

*Article 41*

*Exécution*

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter les dispositions de la présente directive.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par les dispositions nationales, de saisir en vertu du droit national les tribunaux ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales destinées à la mise en œuvre de la présente directive:
  - a) les organismes publics ou leurs représentants;
  - b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
  - c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

*Article 42*

*Sanctions*

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard à la date mentionnée à l'article 46 et toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

### *Article 43*

#### *Caractère impératif de la directive*

Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par la transposition en droit national de la présente directive.

Toute clause contractuelle qui, d'une manière directe ou indirecte, écarte ou limite les droits découlant de la présente directive ne lie pas le consommateur.

### *Article 44*

#### *Information*

Les États membres prennent les mesures appropriées pour informer les consommateurs des dispositions de droit national qui transposent la présente directive et incitent, s'il y a lieu, les professionnels et les propriétaires de codes à faire connaître leurs codes de conduite aux consommateurs.

### *Article 45*

#### *Vente forcée*

Le consommateur ne peut être tenu de s'acquitter d'un quelconque paiement en cas de fourniture non demandée d'un bien ou de prestation non demandée d'un service en violation de l'article 5, paragraphe 5, et du point 29 de l'annexe I de la directive 2005/29/CE. L'absence de réponse du consommateur dans un tel cas de fourniture non demandée ne vaut pas consentement.

*Article 46*  
*Transposition*

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard [insérer la date correspondant à deux ans après l'entrée en vigueur de la présente directive], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à compter ... [insérer la date correspondant à trente mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine couvert par la présente directive.
3. Les dispositions de la présente directive sont applicables aux contrats conclus après [insérer la date correspondant à trente mois après l'entrée en vigueur de la présente directive].

**Chapitre VII**  
**Dispositions finales**

*Article 47*  
*Abrogations*

Les directives 85/577/CEE et 97/7/CE, telles que modifiées par les directives répertoriées à l'annexe IV, sont abrogées avec effet au [insérer la date correspondant à trente mois après la date d'entrée en vigueur de la présente directive].

Les références aux directives abrogées s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe V.

*Article 48*

*Réexamen*

La Commission réexamine la présente directive et fait rapport au Parlement européen et au Conseil au plus tard le [insérer la date fixée à l'article 46, paragraphe 1, deuxième alinéa + cinq ans].

Elle formule, s'il y a lieu, des propositions en vue d'adapter la présente directive aux nouvelles évolutions. La Commission peut demander aux États membres de lui fournir des informations.

*Article 49*

*Entrée en vigueur*

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 50*

*Destinataires*

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

*Par le Parlement européen*

Le président

*Par le Conseil*

Le président

---

**INFORMATIONS CONCERNANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION**

**A. Avis d'information devant accompagner le formulaire de rétractation**

[...]

Droit de rétractation

Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours calendaires.

Le délai de rétractation expire quatorze jours à compter du jour suivant la date [1]

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur notifie au professionnel [2] sa décision de se rétracter du contrat en utilisant un support durable (p. ex. lettre écrite envoyée par la poste, télécopie, courrier électronique). Le consommateur peut utiliser le formulaire type de rétractation figurant plus loin, sans que celui-ci ne soit obligatoire, ou toute autre déclaration sans ambiguïté adressée au professionnel.[3]

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que la communication relative à l'exercice du droit de rétractation soit transmise par le consommateur avant l'expiration dudit délai.

Conséquences de la rétractation

Si le consommateur exerce son droit de rétractation, le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours à compter de la date de réception de la communication de la rétractation. [4]

[5]



---

## Instructions à suivre pour remplir l'avis d'information

- 1 Il convient d'insérer ici le texte suivant:
  - a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance: "de la conclusion du contrat.";
  - b) s'il s'agit d'un contrat de vente: "à laquelle le consommateur a pris livraison des biens.";
  - c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: "à laquelle le consommateur a pris livraison de chacun des biens commandés.";
  - d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: "à laquelle le consommateur a pris livraison du dernier lot ou de la dernière pièce.";
  - e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: "à laquelle le consommateur a pris livraison du premier bien."
- 2 Le nom, l'adresse géographique et l'adresse électronique du professionnel doivent être insérés ici.
- 3 Le texte suivant doit être inséré ici si le professionnel donne au consommateur la faculté de remplir et de transmettre le formulaire type de rétractation en ligne sur le site web du professionnel: "Le consommateur a aussi la faculté de remplir et de transmettre le formulaire type de rétractation en ligne sur le site web du professionnel [insérer l'adresse du site web]. Si le consommateur a recours à cette faculté, le professionnel envoie sans délai au consommateur un courrier électronique accusant réception de la rétractation."
- 4 Il convient d'insérer ici le texte suivant s'il s'agit d'un contrat portant sur la vente de biens: "Sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même les biens, il peut différer le remboursement jusqu'à réception des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits."

5 Il convient d'insérer ici le texte suivant si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat: "Le consommateur renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à les réceptionner, sans retard injustifié et au plus tard quatorze jours à compter de la date à laquelle il informe le professionnel de la rétractation, sauf si le professionnel propose de récupérer lui-même ces biens. Ce délai est réputé respecté si le consommateur a renvoyé les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours. Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de prendre ces coûts à sa charge. La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour s'assurer de la nature et du bon fonctionnement de ces biens."

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le texte suivant doit être inséré: "Le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature."

S'il s'agit d'un contrat portant sur la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage à distance, le texte suivant doit être inséré: "Si le consommateur a demandé que la prestation d'un service/la livraison d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage à distance [supprimer les mentions inutiles]commence durant le délai de rétractation, il paie au professionnel un montant raisonnable qui n'excède pas un montant proportionnel à l'importance des services fournis jusqu'au moment où le consommateur a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat."

## **B. Formulaire type de rétractation**

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de:
  
- Je/Nous\* vous notifie/notifions\* par la présente ma/notre\* rétractation du contrat portant sur la vente du bien\* / la prestation de service\* ci-dessous
  
- Commandé le\*/reçu le\*
  
- Nom du (des) consommateur(s)
  
- Adresse du (des) consommateur(s)
  
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification écrite du formulaire)
  
- Date

\*Biffez la mention inutile.

\_\_\_\_\_

**CLAUSES CONTRACTUELLES RÉPUTÉES ABUSIVES EN  
TOUTES CIRCONSTANCES**

[...]

---

**CLAUSES CONTRACTUELLES PRÉSUMÉES ABUSIVES**

[...]

---

**Directives abrogées et liste de leurs modifications successives (visées à l'article 47)**

Directive 85/577/CEE du Conseil JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.  
du 20 décembre 1985 concernant la  
protection des consommateurs dans le cas de  
contrats négociés en dehors des  
établissements commerciaux

[...] [...]

Directive 97/7/CE du Parlement européen et JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.  
du Conseil

Directive 2002/65/CE du Parlement européen JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.  
et du Conseil

Directive 2005/29/CE du Parlement européen JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.  
et du Conseil

Directive 2007/64/CE du Parlement européen JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.  
et du Conseil du 13 novembre 2007

[...] [...]

