

[CONTRATS - DISTRIBUTION]

Contrats conclus avec les consommateurs

Publication de la directive relative aux droits des consommateurs

La directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011, relative aux droits des consommateurs, a été publiée au JOUE n° L 304/64 du 22 novembre 2011. Elle devra être transposée par les Etats membres au plus tard le 13 décembre 2013, les dispositions transposées devant être appliquées à partir du 13 juin 2014. Cette directive comporte un certain nombre de dispositions faisant sensiblement évoluer les droits des consommateurs concluant un contrat avec un professionnel. Elle s'applique à tous les contrats entre professionnels et consommateurs, mais comporte des dispositions spécifiques aux « contrats à distance ».

Elle prévoit tout d'abord une obligation d'information à la charge du professionnel, quel que soit le type de contrat conclu avec le consommateur. Néanmoins, en cas de conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, cette obligation d'information est plus lourde, et porte notamment sur le droit de rétractation et ses modalités d'exercice.

La directive prévoit également que le consommateur soit informé immédiatement avant la passation de commande, de ce que le fait de passer commande entraîne une obligation de payer. Elle prévoit en particulier que si la commande se passe par le biais de l'activation d'un bouton, celui-ci devra porter une mention sans ambiguïté du type « *commande avec obligation de paiement* ».

Une disposition importante de la directive prévoit que le consommateur concluant un contrat à distance ou un contrat hors établissement dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours, courant à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du bien pour les contrats de ventes, et à compter du jour de la conclusion du contrat pour les prestations de service. Faute pour le professionnel d'informer le consommateur sur l'existence de ce droit de rétractation, le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai, le professionnel rembourse au consommateur toutes les sommes versées y compris les frais de livraison (à tout le moins les coûts de livraison standard), dans un délai maximal de quatorze jours à compter du jour où il est informé de l'exercice du droit de rétractation ou, en cas de contrat de vente, au jour de récupération des biens vendus au consommateur. Le consommateur doit quant à lui restituer les biens au professionnel dans un délai maximal de quatorze jours suivant la communication de sa décision de rétractation. Sauf dans certaines hypothèses, le consommateur supporte les coûts directs de renvoi du bien. Dans le cas où le contrat porte sur une prestation de services partiellement exécutée, à la demande expresse du consommateur, avant l'expiration du délai de rétractation, le consommateur doit payer au professionnel un montant proportionnel du prix correspondant aux prestations effectuées. Le droit de rétractation n'est pas ouvert dans certaines hypothèses, telles que : contrats de prestations de services pour lesquels le service est intégralement exécuté et que le début d'exécution a eu lieu avec l'accord du consommateur, fourniture de biens nettement personnalisés, fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés, etc...

Relevons enfin que la directive prévoit que, sauf accord contraire des parties, le professionnel doit livrer les biens au consommateur sans retard injustifié, et au plus tard trente jours après la conclusion du contrat. Si le professionnel ne respecte pas ce délai ou le délai convenu avec le consommateur, le consommateur peut lui enjoindre d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire. A défaut de livraison dans ce délai supplémentaire, le consommateur peut mettre fin au contrat, auquel cas le professionnel devra lui rembourser toute somme payée en exécution du contrat.
