COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 11.11.2026
COM(2026) 1110 final

2026/0357 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant les directives 2011/83/UE et 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la simplification de certaines règles en matière de protection des consommateurs

{SEC(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1100 final} - {SWD(2026) 1101 final} - {SWD(2026) 1102 final}

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

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

L'ère numérique a fondamentalement transformé l'expérience des consommateurs. Elle a permis un accès plus rapide, plus pratique et plus large à une gamme toujours plus étendue de biens et de services. Dans le même temps, elle a fait apparaître des moyens nouveaux et plus sophistiqués d'influencer les choix des consommateurs. S'il offre des avantages indéniables en matière de choix et d'efficience, le recours généralisé aux technologies numériques expose massivement les consommateurs à des pratiques commerciales déloyales, tant anciennes que nouvelles, accentuant ainsi les risques pesant sur leurs intérêts économiques, ainsi que sur leur bien-être mental et physique.

Le bilan de qualité du droit européen en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de la loyauté numérique[1] a évalué la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales[2], la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs[3] et la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats[4] sur la période 2017-2023. Sa conclusion est que ces trois directives restent à la fois pertinentes et nécessaires pour garantir un niveau élevé de protection des consommateurs en ligne et le fonctionnement efficace du marché unique numérique. En parallèle, il a mis en évidence plusieurs pratiques préjudiciables et problématiques, en constante évolution, auxquelles les consommateurs sont confrontés en ligne. Celles-ci vont des interfaces trompeuses aux pratiques commerciales manipulatrices fondées sur l'exploitation des données, en passant par les prix en ligne mensongers et les abonnements forcés. Le bilan de qualité a également révélé, dans la législation en matière de protection des consommateurs, des lacunes et des incertitudes juridiques qui ont des répercussions majeures tant sur les consommateurs que les entreprises. Enfin, il a mis en évidence des possibilités limitées de simplification et de réduction de la charge, en particulier sur les matières régies par la directive 2011/83/UE.

Dans le droit fil de la boussole pour la compétitivité, la simplification et la réduction de la charge figurent parmi les objectifs principaux de la Commission. Le commissaire McGrath a organisé, le 15 juillet 2025, un dialogue sur la mise en œuvre axé sur la simplification du droit de la consommation dans l'environnement numérique[5]. Ce dialogue a confirmé que les charges imposées aux entreprises par le droit horizontal de l'Union en matière de protection des consommateurs étaient limitées (il n'existe, par exemple, aucune obligation de déclaration), mais que des possibilités de simplification ciblée existaient. Dans ses conclusions sur l'agenda du consommateur 2030, le Conseil a salué l'objectif de

---

1 Document de travail des services de la Commission intitulé «Fitness Check of EU consumer law on digital fairness» (bilan de qualité du droit européen en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de la loyauté numérique) du 3.10.2024, SWD(2024) 230 final.

2 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 (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

3 Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

4 Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

5 Commission européenne, Dialogue sur la mise en œuvre relatif à la protection des consommateurs dans l'environnement numérique avec le commissaire Michael McGrath, 2025.

simplification des règles applicables aux entreprises et a souligné qu'il convenait d'éviter les charges administratives supplémentaires injustifiées[6].

La présente proposition répond aux besoins constatés en matière de simplification et de réduction de la charge. Elle doit être lue en combinaison avec la proposition de règlement sur la loyauté numérique.

La présente proposition s'inscrit dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) et contribue à la simplification recherchée, en accordant une attention particulière aux PME. Les mesures de réduction de la charge prévues dans la présente initiative devraient globalement se traduire par des économies.

- **Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action**

La présente proposition est cohérente avec les autres priorités de l'UE et les priorités de la Commission en matière de protection des consommateurs. La directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs sera modifiée afin de réduire les charges administratives qui pèsent sur les professionnels exerçant leurs activités au sein du marché intérieur, sans compromettre l'objectif général de l'UE consistant à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

La proposition est également cohérente avec le corpus réglementaire numérique existant, notamment le règlement sur les services numériques (DSA), le règlement sur les marchés numériques (DMA) et le règlement sur l'IA, le règlement général sur la protection des données (RGPD) et les initiatives en cours, telles que le règlement omnibus numérique et la révision de la directive «Services de médias audiovisuels» (directive SMA). Elle se veut également en cohérence avec la proposition de règlement EU KIDS ACT présentée par la Commission.

L'application complémentaire du corpus réglementaire numérique et des instruments du droit de la consommation permettra d'assurer une protection complète et efficace des consommateurs[7]. Elle peut contribuer à rationaliser les mesures de répression prises par les autorités, si celles-ci se coordonnent pour appliquer la mesure corrective la plus appropriée[8].

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

- **Base juridique**

La présente proposition est fondée sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE). Cet article prévoit le rapprochement des législations et engage l'UE à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs afin d'assurer le fonctionnement du

---

6 Conclusions du Conseil sur l'agenda du consommateur 2030, 26 février 2026.

7 L'application complémentaire du DSA et du droit de la consommation est notamment illustrée par les actions parallèles de la Commission et du réseau CPC concernant les places de marché en ligne Temu et Shein. Dans le cadre de ces procédures, le réseau CPC lutte contre les atteintes à la protection des consommateurs tels que les fausses remises, les pressions à la vente, la ludification forcée, les informations manquantes ou trompeuses sur les droits légaux des consommateurs, les faux avis et les coordonnées cachées.

8 Voir, par exemple, Reyna, A., «Interdisciplinary enforcement in competition and data protection law» (L'application interdisciplinaire des règles dans le droit de la concurrence et la législation en matière de protection des données) (2025).

marché intérieur conformément à l'article 26 du TFUE. L'article 169 du TFUE et la charte des droits fondamentaux (article 38) rappellent l'objectif d'un niveau élevé de protection des consommateurs, l'article 169 du TFUE faisant spécifiquement référence à la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts économiques des consommateurs.

L'article 114 du TFUE est la base juridique appropriée. La proposition vise à limiter les obstacles à la fourniture transfrontière de biens et de services sur les marchés numériques, en simplifiant certaines règles de la directive 2011/83/UE afin de réduire les charges administratives pesant sur les entreprises et d'améliorer la sécurité juridique pour les entreprises et les consommateurs. Le domaine d'action relève d'une compétence partagée en vertu de l'article 4, paragraphe 2, points a) et f), du TFUE. Par conséquent, le principe de subsidiarité s'applique, et la proposition est soumise au mécanisme de contrôle de la subsidiarité prévu par le protocole nº 2.

- **Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)**

Les questions de protection des consommateurs, en particulier dans la sphère numérique, sont intrinsèquement transfrontières et systémiques, et concernent des marchés numériques qui se déploient dans l'ensemble de l'UE. Près de la moitié des personnes ayant répondu à l'enquête menée auprès des entreprises pour l'analyse d'impact de l'initiative (48 %, soit 592 sur 1 232) étaient d'accord ou tout à fait d'accord sur le fait que l'absence de règles harmonisées au niveau de l'UE restreignait les possibilités de passage à l'échelle supérieure entre plusieurs États membres, et plus de la moitié d'entre elles (52 %, soit 645 sur 1 235) ont confirmé que les différences de mise en œuvre du droit de l'Union au niveau national entravaient le commerce transfrontière.

Une intervention au niveau de l'Union présente une forte valeur ajoutée. Les résultats des enquêtes ciblées menées dans le cadre du bilan de qualité ont fait apparaître un consensus quant à la valeur ajoutée européenne de règles harmonisées dans le domaine numérique pour les professionnels et les consommateurs de toute l'UE. Les mesures de simplification proposées dans la présente directive réduiront la charge administrative pesant sur les entreprises, notamment les PME.

- **Proportionnalité**

La proposition n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs. Comme décrit à la section 6 du rapport d'analyse d'impact, les différentes options et mesures de simplification ont été évaluées en tenant également compte de la proportionnalité attendue des mesures qu'elles comportent. Ces mesures représentent l'option la moins intrusive pour atteindre l'objectif poursuivi et sont donc proportionnées, comme expliqué aux sections 7.2 et 7.4 du rapport d'analyse d'impact.

- **Choix de l'instrument**

La proposition de modification des directives 2011/83/UE et 2002/58/CE prend la forme d'une directive.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

- **Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante**

Le bilan de qualité du droit européen en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de la loyauté numérique a évalué les directives 2005/29/CE, 2011/83/UE et 93/13/CEE au

regard des cinq critères d'amélioration de la réglementation sur la période 2017-2023. Ses conclusions peuvent être résumées comme suit:

– efficacité: les directives ne sont que partiellement efficaces, puisque les plaintes des consommateurs et les préjudices qu'ils subissent restent importants, qu'il subsiste une insécurité juridique et des lacunes juridiques et qu'il existe un risque de fragmentation réglementaire et de mesures d'exécution insuffisantes;

– cohérence: cette législation se caractérise par sa cohérence interne, qui se renforce d'elle-même, tandis que sa cohérence externe découle généralement de sa complémentarité avec d'autres actes législatifs de l'UE;

– efficience: là encore le résultat est plutôt positif, puisque les coûts et les avantages s'équilibrent au niveau sociétal et que les coûts de mise en conformité ne sont pas considérés comme élevés, qu'il existe des avantages significatifs pour les consommateurs, les professionnels et les autorités et un potentiel de simplification dans certains domaines spécifiques (par exemple, obligations d'information, droit de rétractation);

– valeur ajoutée de l'UE: le cadre juridique de l'Union donne des résultats modérément voire nettement meilleurs que ceux qui auraient pu être obtenus par les États membres agissant individuellement;

– pertinence: positive avec quelques limites: les objectifs restent très pertinents et il y a des avantages à disposer d'un cadre faisant office de filet de sécurité neutre d'un point de vue technologique. Différentes évolutions technologiques et tendances des marchés auront une incidence sur l'adéquation des textes par rapport à l'objectif poursuivi, et leur rythme devrait s'accélérer à l'avenir (par exemple, utilisation croissante de l'IA, automatisation, personnalisation). L'application d'autres actes législatifs de l'UE aura aussi une incidence sur la pertinence de ces directives.

• **Consultation des parties intéressées**

Conformément aux lignes directrices pour une meilleure réglementation, de vastes consultations ont été menées afin d'assurer une large participation des parties intéressées.

Les activités de consultation ont consisté en:

– une consultation publique, ouverte du 17 juillet 2025 au 24 octobre 2025;

– un appel à contributions publié sur le portail «Donnez votre avis», qui accompagne la consultation publique;

– une enquête quantitative auprès des entreprises;

– une enquête quantitative auprès des consommateurs (âgés de 15 ans et plus);

– une enquête quantitative auprès des enfants (âgés de 7 à 14 ans);

– une série d'expériences comportementales auprès des consommateurs (âgés de 15 ans et plus);

– une série d'expériences comportementales auprès des mineurs (âgés de 12 à 17 ans);

– une recherche qualitative (discussions en groupes de réflexion) auprès des mineurs (âgés de 12 à 17 ans);

– trois enquêtes ciblées auprès des parties intéressées, à savoir:

  • les associations professionnelles;

- les associations de consommateurs;
- les autorités publiques.

– des entretiens ciblés avec des représentants d'entreprises, d'associations professionnelles (notamment de PME), d'associations de consommateurs, d'organisations de la société civile (notamment d'organisations représentant les enfants, les jeunes et d'autres groupes vulnérables), et des universitaires;

– des tables rondes avec les principales parties intéressées sur des sujets spécifiques;

– une consultation des mineurs par l'intermédiaire de la plateforme européenne de participation des enfants;

– un dialogue sur la mise en œuvre avec le commissaire McGrath au sujet de la protection des consommateurs dans l'environnement numérique, le 15 juillet 2025;

– un dialogue stratégique en faveur de la jeunesse sur le règlement sur la loyauté numérique, les 17 et 18 juin 2026;

– des recherches documentaires portant sur des publications universitaires, des articles, des documents d'orientation et des ressources en ligne pertinents.

Il a également été tenu compte des recommandations des coprésidents du groupe spécial sur la sécurité des enfants en ligne, publiées le 13 juillet 2026.

Un rapport de synthèse de la consultation des parties intéressées figure à l'annexe 2 de l'analyse d'impact. Le rapport de synthèse factuel de la consultation publique a été publié le 19 décembre 2025[9].

Les résultats de ces consultations ont montré que les parties intéressées du côté des consommateurs étaient sceptiques quant à la possibilité de mettre en œuvre les mesures de simplification contenues dans la présente proposition sans réduire la protection des consommateurs, tandis que les parties intéressées du monde des entreprises ont plaidé en faveur d'une simplification encore plus poussée.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

La Commission s'est appuyée sur l'étude d'évaluation externe à l'appui du bilan de qualité, l'étude externe à l'appui du règlement sur la loyauté numérique, les enquêtes menées auprès des autorités, la recherche comportementale, le tableau de bord des conditions de consommation, les travaux du Centre commun de recherche et des publications universitaires indépendantes. Les références à ces études d'appui sont mentionnées dans les annexes du rapport d'analyse d'impact.

- **Analyse d'impact**

L'option privilégiée est mise en œuvre au moyen de la présente proposition de directive et de la proposition de règlement sur la loyauté numérique. Les deux propositions sont étayées par une analyse d'impact, sur laquelle le comité d'examen de la réglementation (CER) a émis un avis positif assorti de réserves le 3 juillet 2026. Les observations du CER ont été prises en compte dans le rapport final d'analyse d'impact.

La présente proposition de directive met en œuvre les mesures de simplification retenues dans la section «6.7 Simplification» du rapport d'analyse d'impact: i) les professionnels ne sont pas

[9] Consultation publique relative au règlement sur la loyauté numérique − Rapport de synthèse factuel, décembre 2025.

tenus de fournir des informations précontractuelles obligatoires sur le droit de rétractation des contrats relatifs à un contenu numérique en ligne, lorsque le consommateur perd ce droit parce qu'il consent explicitement à avoir immédiatement accès au contenu numérique en ligne; ii) pour les abonnements à des contenus de médias numériques (audio et vidéo), le droit de rétractation actuel de quatorze jours est remplacé par un droit de résiliation du contrat au cours du premier mois, sous réserve du paiement intégral des frais d'abonnement pour ce mois (au lieu que la valeur des services fournis jusqu'à la rétractation soit calculée pour chaque consommateur); et iii) les obligations d'information sont réduites pour les achats répétés de faible valeur effectués dans les applications.

Elle comprend également des mesures visant à supprimer les exigences redondantes et à assurer la cohérence avec les autres actes législatifs de l'Union: i) suppression de l'article 16 *sexies*, de la directive 2011/83/UE sur les interfaces trompeuses dans les contrats de services financiers à distance, car les interfaces trompeuses font l'objet de dispositions transversales dans la proposition de règlement sur la loyauté numérique; ii) suppression d'obligations d'information spécifiques des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les fonctionnalités proposées volontairement par les professionnels et couvertes par d'autres actes législatifs de l'Union; iii) suppression du choix réglementaire pour les États membres dans la directive 2011/83/UE concernant les places de marché en ligne afin de garantir la cohérence avec le corpus réglementaire numérique de l'UE; et iv) modification de l'article 13 de la directive 2002/58/CE «vie privée et communications électroniques» relatif aux communications commerciales non sollicitées afin d'exclure de son champ d'application les communications entre entreprises et consommateurs, étant donné que celles-ci seront régies par le règlement sur la loyauté numérique.

Dans l'ensemble, cette initiative apportera une contribution positive à REFIT. Bien qu'il n'ait pas été possible de quantifier les économies dans tous les cas, ces mesures de réduction de la charge devraient permettre des économies globales de 197,5 milliards d'EUR en 10 ans.

- **Réglementation affûtée et simplification**

La présente proposition et la proposition de règlement sur la loyauté numérique sont des initiatives REFIT. Le volet concernant la simplification est traité dans le présent exposé des motifs, tandis que les autres mesures sont présentées dans l'exposé des motifs figurant dans la proposition de règlement sur la loyauté numérique.

Ces propositions créent un corpus unique de règles à même d'apporter une plus grande sécurité à tous les acteurs du marché. Les consommateurs bénéficieront de choix en ligne plus clairs et moins orientés, d'une fixation des prix plus facile à comprendre et de moins de frictions lorsqu'ils rejoindront, utiliseront ou quitteront des services numériques, ce qui renforcera la confiance. Les grandes entreprises, avec leurs capacités juridiques et de mise en conformité existantes, devront simplement recalibrer leurs normes de conception et leurs stratégies de monétisation, en s'orientant vers des modèles plus durables axés sur la réputation, qui réduisent la flexibilité à court terme mais accroissent la prévisibilité et réduisent les risques de poursuites. Les PME pourraient être confrontées à une charge initiale de mise en conformité − repenser les interfaces, les processus et la documentation − en raison des mesures incluses dans la proposition de règlement sur la loyauté numérique, mais profiteront, dans le même temps, d'une réduction de la charge grâce aux mesures de simplification contenues dans la présente proposition. En outre, après ces premiers changements, elles bénéficieront d'un environnement concurrentiel plus simple et plus transparent qui leur permettra de se concentrer sur la qualité des produits et l'innovation. Enfin, les autorités chargées de faire appliquer la législation bénéficieront de règles et d'outils

plus clairs qui permettront des interventions préventives plus précoces, une plus grande cohérence entre les États membres et une action plus efficace pour faire respecter les règles.

Dans l'ensemble, les propositions sont compatibles avec les objectifs de l'UE en matière de compétitivité. Elles n'entraînent ni coûts systémiques ni désavantages en matière d'innovation et apportent des gains nets clairs pour la compétitivité des PME, tout en orientant l'innovation et la concurrence vers une dynamique de marché plus durable et fondée sur la confiance.

Les mesures de simplification proposées permettent de réaliser des économies récurrentes en supprimant les obligations d'information redondantes, en rationalisant les processus pour les transactions répétées et en réduisant les exigences de mise en conformité incomplètes ou de faible intérêt, sans compromettre les objectifs généraux visant à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. Bien que modestes individuellement, ces économies sont structurelles et se cumuleront au fil du temps, en particulier pour les PME et les grandes entreprises numériques.

Les propositions sont adaptées au numérique et compatibles avec le fonctionnement de l'internet. Elles modifient la législation existante de l'UE en introduisant de nouvelles règles de fond en matière de protection des consommateurs, sans imposer la collecte, le traitement, la production, l'échange ou le partage de données pour atteindre leurs objectifs. Elles n'exigent pas non plus des entreprises qu'elles développent ou utilisent des technologies et des solutions spécifiques. Enfin, elles n'imposent pas le développement de services publics spécifiques dont la mise en œuvre nécessiterait le recours à des moyens numériques.

- **Droits fondamentaux**

Les propositions de simplification contenues dans la présente proposition sont compatibles avec l'article 38 de la charte, car elles préservent un niveau élevé de protection des consommateurs. Si certaines mesures figurant dans la proposition de règlement sur la loyauté numérique pourraient limiter la liberté d'entreprise (article 16 de la charte), tel n'est pas le cas des mesures figurant dans la présente proposition.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

Les deux propositions n'entraînent pas d'augmentation des ressources humaines ni d'autres coûts pour la Commission et n'ont donc aucune incidence budgétaire. Étant donné que la proposition n'a ni incidence budgétaire ni dimension numérique, il n'est pas nécessaire de fournir une fiche financière et numérique législative.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

- **Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information**

La proposition prend la forme d'une directive modificative. Les États membres doivent transposer la directive dans un délai de douze mois à compter de son entrée en vigueur et communiquer à la Commission leurs mesures nationales de transposition au moyen de l'interface Themis. La Commission est disposée à fournir un soutien technique aux États membres en vue de la mise en œuvre de la directive.

Les progrès accomplis dans la réalisation des objectifs des deux propositions feront l'objet d'un suivi au moyen d'une série d'indicateurs clés (énumérés dans le rapport d'analyse d'impact). Le cadre de suivi fera l'objet d'ajustements supplémentaires selon les exigences juridiques et de mise en œuvre finales et le calendrier.

- **Explication détaillée de certaines dispositions de la proposition**

L'article premier de la proposition énonce les modifications à apporter à la directive 2011/83/CE.

Les articles 2, 3, 5, 6, 6 *bis*, 8, 9, 11 *bis*, 12, 14, 16, 16 *bis*, 16 *sexies* et 29, et l'annexe I de la directive 2011/83/UE sont modifiés.

Plus précisément, il est indiqué que, lorsque les consommateurs demandent, avant la conclusion du contrat, un accès immédiat à des contenus numériques non fournis sur un support matériel, perdant ainsi leur droit de rétractation du contrat conformément à l'exception prévue à l'article 16, premier alinéa, point m), les professionnels ne sont pas tenus de leur fournir des informations précontractuelles sur l'existence du droit de rétractation et les conditions y afférentes.

Dans le cas des abonnements à des contenus audio et vidéo considérés comme des contrats de services, le consommateur pourra résilier le contrat au cours du premier mois, sous réserve du paiement intégral des frais moyens d'abonnement pour un mois, calculés sur la base de la durée totale du contrat. Cette règle remplace l'obligation faite au consommateur d'indemniser le fournisseur sur la base de la valeur marchande des services fournis jusqu'à sa rétractation, conformément aux règles actuelles sur la rétractation des contrats de services.

Les obligations d'information prévues par la directive 2011/83/UE sont simplifiées en ce qui concerne les microtransactions supplémentaires proposées par le même professionnel au consommateur dans le cadre d'un contrat de services numériques existant. Ainsi, pour ces microtransactions, les professionnels ne seront tenus de fournir aux consommateurs que les informations essentielles sur les caractéristiques principales et le prix du service concerné, sans devoir répéter les informations statiques, telles que leur identité et leurs coordonnées.

Sont supprimées les obligations d'information du professionnel concernant sa politique de traitement des réclamations, l'assistance après-vente au client, les services après-vente et les garanties commerciales, les codes de conduite et l'accès à des procédures extrajudiciaires de réclamation et de réparation, lorsque les professionnels mettent de tels moyens à disposition.

L'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE relatif à la fonction de rétractation est supprimé car transféré dans le règlement sur la loyauté numérique.

L'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE est supprimé car le règlement sur la loyauté numérique introduit des règles horizontales sur la conception d'interfaces trompeuses qui s'appliquent également aux contrats de services financiers conclus à distance.

L'article 2 de la proposition modifie l'article 13 de la directive 2002/58/CE relatif aux communications commerciales non sollicitées afin d'exclure de son champ d'application les communications entre entreprises et consommateurs, étant donné que celles-ci seront régies par le règlement sur la loyauté numérique.

2026/0357 (COD)

Proposition de

DIRECTIVE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

modifiant les directives 2011/83/UE et 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la simplification de certaines règles en matière de protection des consommateurs

(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 européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen[10],

statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

considérant ce qui suit:

(1) Le bilan de qualité 2024 du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs pour ce qui est de l'équité numérique a mis en évidence certaines possibilités de simplification et de réduction de la charge en ce qui concerne la directive nº 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil[11].

(2) La directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs, avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, des informations sur les conditions, le délai et les modalités du droit de rétractation, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation. Dans le cas des contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, le consommateur perd son droit de rétractation si l'exécution du contrat a commencé et si, lorsque le contrat lui impose une obligation de paiement, le consommateur a donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence et reconnu qu'il perdrait ainsi son droit de rétractation.

(3) Il convient de préciser que, lorsque le consommateur exprime cet accord et cette reconnaissance avant la conclusion du contrat et que l'exécution du contrat commence immédiatement après sa conclusion, les professionnels ne sont pas tenus de fournir les informations précontractuelles sur le droit de rétractation, ni le modèle de formulaire de rétractation.

---

10 JO C , , p. .

11 Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

(4) Les règles relatives au droit de rétractation prévues par la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services, notamment les contrats de fourniture de services numériques, permettent aux consommateurs d'exercer leur droit de rétractation y compris après que l'exécution du contrat a commencé. Dans de tels cas, le professionnel a le droit de recevoir un montant proportionnel aux services fournis avant que le consommateur n'exerce son droit de rétractation, qui doit être calculé sur la base du prix total convenu. Ces règles relatives au droit de rétractation s'appliquent également aux abonnements donnant accès à des contenus audio et vidéo pour une durée déterminée dès lors qu'ils constituent des contrats de services numériques, c'est-à-dire qu'ils proposent des contenus de nature dynamique allant au-delà de la fourniture stable et, le cas échéant, continue de contenus numériques précis.

(5) Le montant dû par le consommateur étant calculé individuellement dans chaque cas, il en résulte une charge administrative supplémentaire pour le fournisseur et une incertitude pour le consommateur. Par conséquent, afin de garantir la sécurité juridique, il convient de modifier les règles relatives au droit de rétractation prévues par la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services numériques qui consistent en un abonnement donnant accès à des contenus audio ou vidéo et dont l'exécution commence avant l'expiration du droit de rétractation de quatorze jours. Plus précisément, le consommateur devrait pouvoir se rétracter à tout moment dans un délai d'un mois à compter de la conclusion du contrat, sous réserve de verser au professionnel, en cas d'abonnement mensuel, le montant dû pour un mois. Pour les abonnements d'une durée supérieure à un mois, ce montant devrait correspondre au prix moyen du service numérique pour un mois, calculé sur la base du prix total pour toute la durée du contrat, en tenant compte d'éventuelles périodes de réduction en cours d'abonnement. Étant donné que le consommateur qui se rétracte paierait pour un mois entier d'abonnement, le professionnel devrait continuer à lui fournir le service numérique jusqu'à la fin de cette période.

(6) Les marchés numériques ont connu une augmentation significative des microtransactions portant sur l'achat de contenus numériques non fournis sur un support matériel et conclues dans le cadre de services numériques, en particulier dans le secteur des jeux vidéo. Ces contenus numériques offrent des fonctionnalités et présentent des caractéristiques supplémentaires intrinsèquement liées au service numérique que le professionnel fournit déjà au consommateur.

(7) Pour ces microtransactions de faible valeur, il est inutile et disproportionné d'exiger des professionnels qu'ils fournissent l'ensemble des informations précontractuelles prévues par la directive 2011/83/UE. Il n'est pas nécessaire de répéter avant la conclusion de chaque microtransaction les informations concernant, par exemple, l'identité et les coordonnées du professionnel, les modalités de paiement et d'exécution, ou d'éventuels droits légaux généraux, car ces informations ont déjà été fournies au moment de la conclusion du contrat portant sur le service numérique concerné.

(8) Il convient donc d'exempter ces microtransactions de faible valeur de plusieurs exigences en matière d'information précontractuelle énoncées dans la directive 2011/83/UE, tout en maintenant l'obligation pour les professionnels de fournir au consommateur les informations essentielles sur les principales caractéristiques des contenus et sur le prix de la microtransaction. Les professionnels proposant des microtransactions devraient également obtenir le consentement exprès du consommateur, lequel devrait reconnaître que l'exécution immédiate de la microtransaction le privera de son droit de rétractation.

(9) La directive 2011/83/UE comprend des obligations d'information concernant la politique du professionnel en matière de traitement des réclamations, l'assistance après-vente au client, les services après-vente et les garanties commerciales, les codes de conduite et les mécanismes extrajudiciaires de réclamation et de réparation éventuellement disponibles. Lorsque les professionnels proposent volontairement ces dispositifs pour promouvoir leurs produits, les mécanismes du marché les incitent à informer les consommateurs de leur existence et de leurs principales caractéristiques, sans qu'il soit nécessaire d'imposer légalement de fournir ces informations. Certaines de ces obligations d'information recoupent également des exigences similaires figurant dans d'autres actes législatifs de l'Union, à savoir la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil[12], qui prévoit des obligations d'information spécifiques pour les professionnels concernant les procédures extrajudiciaires de réclamation et de réparation, et la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil[13], qui établit les obligations d'information concernant les garanties commerciales. Par conséquent, il convient de supprimer ces obligations d'information de la directive 2011/83/UE afin de simplifier le cadre réglementaire.

(10) La directive 2011/83/UE interdit l'utilisation d'interfaces en ligne conçues de manière trompeuse pour les contrats de services financiers conclus à distance. Le règlement (UE).../... [*veuillez insérer le numéro du règlement sur la loyauté numérique*] introduit des règles horizontales, relatives à la conception trompeuse des interfaces en ligne, qui s'appliquent également aux contrats de services financiers conclus à distance. Afin d'éviter tout chevauchement des règles, la disposition concernée et les références à celle-ci devraient être supprimées de la directive 2011/83/UE.

(11) La directive 2011/83/UE oblige les professionnels qui proposent la conclusion de contrats au moyen d'une interface en ligne à permettre aux consommateurs de se rétracter à l'aide d'une fonction de rétractation en ligne. Le règlement (UE).../... [*veuillez insérer le numéro du règlement sur la loyauté numérique*] introduit des règles horizontales relatives à la loyauté dans la conception d'interfaces, notamment l'obligation pour les professionnels de mettre à disposition une fonction en ligne permettant d'exercer son droit de rétractation et de résilier le contrat. Afin d'éviter tout chevauchement des règles, la disposition relative à la fonction de rétractation et les références à celle-ci devraient être supprimées de la directive 2011/83/UE.

(12) La directive 2011/83/UE autorise les États membres à imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. Le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil[14] prévoit des exigences horizontales pleinement harmonisées en matière d'information pour les fournisseurs de places de marché en ligne. Il dispose que les États membres ne devraient pas adopter ou maintenir d'exigences nationales supplémentaires concernant les matières relevant de son champ d'application. Dans un souci de cohérence, la

---

12 Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (directive relative au RELC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

13 Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

14 Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1, ELI:. http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

disposition concernée et les références à celle-ci devraient être supprimées de la directive 2011/83/UE.

(13) La directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil[15] protège les abonnés et les utilisateurs de services de communications électroniques contre les communications non sollicitées effectuées à des fins de prospection directe. Cette protection présente un intérêt majeur pour les consommateurs et est donc intégrée dans le règlement (UE) [*veuillez insérer le numéro du règlement sur la loyauté numérique*]. Afin d'éviter tout chevauchement des règles entre le règlement sur la loyauté numérique et la directive 2002/58/CE, il est nécessaire de modifier la directive 2002/58/CE afin d'exclure de son champ d'application les règles relatives aux communications non sollicitées dans les relations entre entreprises et consommateurs.

(14) Il y a donc lieu de modifier les directives 2011/83/UE et 2002/58/CE en conséquence.

(15) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir la simplification du droit de la consommation de l'Union, ne peut être atteint de manière suffisante par les États membres agissant individuellement, mais peut, en raison de la dimension européenne du problème, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

(1) l'article 2 est modifié comme suit:

(a) le point 12 est remplacé par le texte suivant:

«12) "service financier", tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements, y compris les services sur crypto-actifs;»;

(b) le point suivant est ajouté:

«22) "microtransaction", un contrat qui porte sur la fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel et:

(a) qui est conclu dans le cadre d'un contrat de services numériques existant entre le même professionnel et le même consommateur;

(b) qui est intrinsèquement lié à l'exécution de ce service numérique par la fourniture de contenus ou de fonctionnalités supplémentaires; et

(c) pour lequel le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 50 EUR ou son équivalent dans une monnaie virtuelle utilisée par le professionnel.»;

[15] Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) (JO L 201 du 31.7.2002, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2002/58/oj).

(2) à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, le premier alinéa est remplacé par le texte suivant:

«Dans le cas des contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers, seuls les articles 1er et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, l'article 6 *bis*, l'article 8, paragraphe 6, les articles 16 *bis* à 16 *quinquies*, l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphes 1 et 6, les articles 25 à 27 et l'article 29 s'appliquent.»;

(3) à l'article 5, paragraphe 1, le point e *quater*) est supprimé;

(4) l'article 6 est modifié comme suit:

(a) le paragraphe 1 est modifié comme suit:

i) les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

«g) les modalités de paiement, de livraison, y compris les options de livraison respectueuses de l'environnement, le cas échéant, les modalités d'exécution et la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services;

h) lorsqu'il existe un droit de rétractation, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article [*insérer le numéro de l'article relatif à la fonction de rétractation*] du règlement (UE).../... du Parlement européen et du Conseil * [*insérer le numéro du règlement sur la loyauté numérique*], sauf si le consommateur a, avant la conclusion du contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, accepté que l'exécution du contrat commence immédiatement après sa conclusion, conformément à l'article 16, premier alinéa, point m).»

---

* Règlement (UE) …/… du Parlement européen et du Conseil du … (JO…ELI…).

ii) le point j) est remplacé par le texte suivant:

«j) le fait que si le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, il sera tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article 14, paragraphe 3, ou, dans le cas d'un contrat de services numériques consistant en un abonnement donnant accès à des contenus audio et vidéo, le fait que si le consommateur exerce son droit de rétractation conformément à l'article 9, paragraphe 1 *ter*, il sera tenu de payer au professionnel le prix moyen du service pour un mois, calculé sur la base de la durée totale du contrat;»;

iii) les points m), n) et t) sont supprimés;

iv) l'alinéa suivant est ajouté:

«Par dérogation au premier alinéa, pour les microtransactions, le professionnel fournit au consommateur les informations visées au premier alinéa, points a) et e).»

b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation qui figurent à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées. Les références à la période de rétractation de quatorze jours dans les informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A, sont remplacées par des références à une période de rétractation de trente jours lorsque les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 *bis*, ou par des références à une période de rétractation d'un mois pour les contrats de services numériques consistant en un abonnement donnant accès à des contenus audio et vidéo pour une durée déterminée visée à l'article 9, paragraphe 1 *ter*.»;

(5) à l'article 6 *bis*, le paragraphe 2 est supprimé;

(6) l'article 8 est modifié comme suit:

a) au paragraphe 2, le premier alinéa est remplacé par le texte suivant:

«2. Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique impose au consommateur une obligation de payer, le professionnel porte à la connaissance du consommateur, de manière claire et bien visible, et juste avant que le consommateur ne passe sa commande, les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, points a), e), l *bis*), o) et p), et, pour les microtransactions, les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, points a) et e)»;

b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Si le contrat est conclu au moyen d'une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, au moyen de la technique en question, et avant la conclusion de ce contrat, au minimum les informations précontractuelles visées à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation de l'annexe I, partie B, visé au point h). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, y compris le modèle de formulaire de rétractation, sous une forme adaptée, conformément au paragraphe 1 du présent article. Pour les microtransactions, le professionnel fournit, avant la conclusion du contrat et au moyen de la technique de communication à distance en question, les informations figurant à l'article 6, paragraphe 1, points a) et e).»;

c) au paragraphe 7, la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«7. Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance, et au plus tard au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service ou de la fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel. Cette confirmation comprend:»;

(7) l'article 9 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré après le paragraphe 1 *bis*:

«1 *ter*. Par dérogation au paragraphe 1 du présent article, dans le cas de contrats de services numériques consistant en un abonnement donnant accès à des contenus audio et vidéo pour une durée déterminée, lorsque le consommateur a expressément demandé que l'exécution du contrat commence immédiatement après sa conclusion,

il dispose d'un délai d'un mois pour se rétracter du contrat à distance ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision, et sans encourir d'autres frais que ceux prévus à l'article 14.»;

b) au paragraphe 2, la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 *bis* du présent article, de trente jours, ou, pour les contrats visés au paragraphe 1 *ter* du présent article, d'un mois à compter:»;

(8) l'article 11 *bis* est supprimé;

(9) l'article 12 est remplacé par le texte suivant:

«Article 12

Effets de la rétractation

1. 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 le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

2. Par dérogation au paragraphe 1 du présent article, lorsqu'en vertu de l'article 9, paragraphe 1 *ter*, le consommateur exerce son droit de rétractation d'un contrat de services numériques consistant en un abonnement donnant accès à des contenus audio et vidéo pour une durée déterminée, le professionnel exécute le contrat jusqu'à la fin de la période initiale d'un mois.»;

(10) à l'article 14, le paragraphe suivant est inséré après le paragraphe 3:

«3 *bis*. Par dérogation aux paragraphes 2 *bis* et 3 du présent article, lorsqu'en vertu de l'article 9, paragraphe 1 *ter*, un consommateur exerce son droit de rétractation d'un contrat de services numériques consistant en un abonnement donnant accès à des contenus audio et vidéo pour une durée déterminée, le consommateur paie au professionnel le prix moyen du service pour un mois stipulé dans le contrat et calculé sur la base de la durée totale du contrat.»;

(11) à l'article 16 *bis*, paragraphe 1, le point s) est remplacé par le texte suivant:

«s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utilisable pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article [*insérer le numéro de l'article relatif à la fonction de rétractation*] du règlement (UE).../... [*insérer le numéro du règlement sur la loyauté numérique*].»;

(12) l'article 16 *sexies* est supprimé;

(13) à l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à

l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 *bis* et 3, à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, à l'article 16 *bis*, paragraphes 2 et 9, et à l'article 16 *ter*, paragraphe 7, il en informe la Commission au plus tard le 19 décembre 2025, ainsi que de tous les changements ultérieurs.».

(14) À l'annexe I, partie A, le point 6 des «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[6] Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant: "Si vous avez demandé que la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [*supprimer les mentions inutiles*] commence pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informés de votre rétractation et calculé par rapport à l'ensemble des prestations prévues au présent contrat/vous devrez nous payer les frais moyens correspondant à un mois d'abonnement [*supprimer les mentions inutiles*]."»

Article 2

Modifications apportées à la directive 2002/58/CE

À l'article 13, le paragraphe 7 suivant est ajouté:

«7. Le présent article ne s'applique pas aux professionnels qui adressent des communications non sollicitées, à des fins de prospection directe, à des utilisateurs ou abonnés qui sont des consommateurs.»

Article 3

1. Les États membres adoptent et publient les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le [12 mois après l'entrée en vigueur]. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

   Ils appliquent ces dispositions à partir du [12 mois après l'entrée en vigueur].

   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.

Article 4

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

Article 5

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président*