Avis du Comité économique et social européen sur la «Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique»

[COM(2015) 634 final — 2015/0287 (COD)]

et la

«Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens»

[COM(2015) 635 final — 2015/0288 (COD)]

(2016/C 264/07)

Rapporteur: Jorge PEGADO LIZ

Respectivement le 18 janvier 2016 et le 21 janvier 2016, le Conseil et le Parlement européen ont décidé, conformément à l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, de consulter le Comité économique et social européen sur la:

«Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique»

[COM(2015) 634 final — 2015/0287 (COD)]

et la

«Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens»

[COM(2015) 635 final — 2015/0288 (COD)].

La section spécialisée «Marché unique, production, consommation», chargée de préparer les travaux du Comité en la matière, a adopté son avis le 13 avril 2016.

Lors de sa 516e session plénière des 27 et 28 avril 2016 (séance du 27 avril 2016), le Comité économique et social européen a adopté le présent avis par 146 voix pour, 61 voix contre et 44 abstentions.

1. **Conclusions et recommandations**

1.1 Le Comité économique et social européen (CESE) convient de la nécessité et de l'opportunité de réglementer certaines des matières énumérées dans la communication de la Commission [COM(2015) 633 final], notamment les dispositions de la proposition de directive concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique.

1.2 Cependant, le CESE estime que d'autres facteurs, qu'il énumère, sont bien plus importants que la réglementation des droits contractuels concernant les contrats de vente en ligne de biens mobiliers corporels, qu'ils sont plus décisifs et prioritaires au regard des objectifs que la Commission se propose d'atteindre s'agissant de la création d'un marché unique numérique, et qu'ils constituent des obstacles majeurs au développement du commerce transfrontière.

1.3 En outre, pour ce qui est des aspects abordés, le CESE est en désaccord avec la base juridique invoquée par la Commission et propose de se référer plutôt à l'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

1.4 Il résulte du paragraphe 2, point a), et du paragraphe 4 de cet article que, en principe, les mesures adoptées doivent être basées sur des directives d'harmonisation minimale, ce qui a été généralement accepté par le législateur européen.

1.5 Le CESE estime que réglementer ces questions dans deux directives plutôt qu'au moyen d'un instrument unique n'est acceptable que dans la mesure où il est urgent et opportun de réglementer le commerce de contenus numériques en ligne.

1.6 De même, il estime que les raisons avancées pour adopter une harmonisation complète ciblée au lieu d'autres options telles qu'un modèle de contrat européen facultatif associé à un label de confiance de l'Union européenne ou une harmonisation minimale conformément à l'article 169 du TFUE sont insuffisantes.

1.7 S'agissant des aspects qui feront dorénavant l'objet d'une réglementation séparée, au titre de la proposition relative aux contrats de vente de biens mobiliers corporels en ligne, il estime qu'il serait plus correct de les réglementer conjointement avec d'autres aspects dans le cadre de la révision de la directive 1999/44/CE, dont ils constitueraient un chapitre, dans le cadre de l'exercice REFIT appliqué à la législation sur la protection des consommateurs.

1.8 Par ailleurs, avec sa proposition concernant la vente en ligne des biens corporels, la Commission a établi deux systèmes, instaurant dès lors un traitement différencié pour la vente de biens en ligne et celle de biens hors ligne, ce qui est inacceptable.

1.9 À supposer que l'intention de la Commission soit confirmée dans son format actuel, le CESE suggère toute une série d'améliorations des dispositions proposées, afin que les droits des consommateurs ne soient pas réduits, en garantissant effectivement à ceux-ci un niveau élevé de protection, comme l'exige le TFUE.

1.10 Cela s'applique tout particulièrement à la réglementation concernant la vente de contenus numériques, qu'il juge prioritaire et pour laquelle il accepte, pour des raisons de pragmatisme, la formule de l'harmonisation maximale ciblée proposée par la Commission.

1.11 C'est, néanmoins, un domaine où il existe un déficit d'anticipation et des défaillances de la réglementation. Ils sont incompatibles avec une harmonisation maximale, ce qui crée des difficultés insurmontables pour la transposition et l'application dans les États membres, auxquelles il convient de remédier par une série de propositions sur des points spécifiques.

2. **Introduction: une communication, deux propositions de directive**

2.1 Avec la communication à l'examen, la Commission réalise un premier pas vers l'application de la stratégie pour un marché unique numérique en Europe ([1]) et met en œuvre l'une des principales mesures de son programme de travail 2015 ([2]), en proposant ce texte dont l'un des objectifs est d'«améliorer l'accès aux biens et services numériques dans toute l'Europe pour les consommateurs et les entreprises» et qui comprend les deux instruments législatifs suivants:

a) une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique; et

b) une proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens.

2.2 La Commission, consciente du fait que les aspects essentiels de ces deux propositions sont, d'un point de vue systématique, étroitement liés à la directive relative à certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ([3]), a spécifié qu'ils seront «aussi cohérents qu'ils peuvent l'être». Elle a néanmoins expliqué sa décision d'«adopter deux instruments législatifs» en précisant que «vu leur spécificité, certains aspects des contenus numériques doivent être régis par des règles différentes de celles applicables aux biens» et que «vu la rapidité de l'évolution technologique et commerciale des contenus numériques, il sera nécessaire d'examiner comment cette directive s'appliquera dans la pratique», et en justifiant «leur intégration dans un instrument juridique distinct, à savoir la directive concernant la fourniture de contenu numérique».

2.3 Avec ces deux propositions, la Commission vise à atteindre cinq objectifs:

a) réduire les coûts résultant des différences entre les droits nationaux des contrats;

b) apporter une sécurité juridique aux entreprises;

c) aider les consommateurs à tirer parti des avantages qu'offrent les achats en ligne transfrontières dans l'Union européenne;

d) atténuer le préjudice subi par les consommateurs en cas de contenu numérique défectueux;

([1]) Avis du CESE: JO C 71 du 24.2.2016, p. 65.
([2]) COM(2014) 910 final.
([3]) JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

e) trouver, globalement, un juste équilibre entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises, et améliorer la vie quotidienne.

2.4 La Commission estime que la méthode la plus appropriée est, dans les deux cas, une harmonisation «ciblée». Il s'agira d'une harmonisation complète des règles en matière de contrats pour la fourniture de contenu numérique et la vente de biens en ligne, mais aussi des droits et obligations impératifs des parties à un contrat de fourniture de contenus numériques ou de vente en ligne de biens. Cela couvre presque toutes les dispositions de la directive, à l'exception des «règles relatives à la formation, à la validité et aux effets des contrats, y compris les conséquences de la résiliation d'un contrat» (article 1er, paragraphe 4, de la proposition de directive sur la vente à distance) et certains aspects de sa mise en œuvre.

2.5 Pour ce qui est du champ d'application, la Commission l'a expressément limité aux dispositions du droit des contrats applicables à la relation entre l'entreprise et le consommateur, dans la mesure où, comme cela est spécifié dans l'étude d'impact (p. 23), aucune preuve ne laisse à penser que les disparités qui existent dans le droit des contrats empêchent les entreprises de l'Union européenne d'acheter par-delà les frontières nationales. La Commission reconnaît que les petites et moyennes entreprises (PME), parties plus faibles aux capacités de négociation moins importantes, se heurtent elles aussi à des difficultés liées au droit des contrats, surtout lorsqu'elles utilisent des contenus numériques. Toutefois, compte tenu, en particulier, des positions exprimées par les parties prenantes et par les États membres, la Commission a décidé de se pencher sur cette question dans le cadre d'autres initiatives annoncées dans la stratégie pour un marché unique numérique.

2.6 Concernant le choix de l'instrument législatif, la Commission justifie son recours à la directive au lieu du règlement en faisant valoir que les directives sont plus adaptées que des règlements, car elles laissent aux États membres la liberté d'adapter la mise en œuvre en fonction de leur législation nationale. Pour la Commission, ce choix, combiné à l'harmonisation complète et ciblée de droits impératifs des consommateurs, ménagera un équilibre adéquat entre un degré élevé de protection des consommateurs à l'échelle de l'Union européenne et les nombreuses possibilités nouvelles que la pleine harmonisation offre aux entreprises.

2.7 Sur le plan économique, la Commission justifie les projets de directives à l'examen par un certain nombre d'hypothèses, notamment les suivantes:

a) le marché européen du commerce électronique recèle un fort potentiel encore inexploité;

b) la création d'un marché unique numérique générera de la croissance supplémentaire en Europe;

c) les entreprises de l'Union européenne seront en mesure d'accroître leur compétitivité, car elles pourront vendre plus facilement sur des marchés autres que leur seul marché national;

d) accorder aux consommateurs des droits uniformes assortis d'un degré de protection élevé améliorera leur confiance dans les achats à l'étranger;

e) si les obstacles liés au droit des contrats étaient levés, quelque 122 000 entreprises supplémentaires vendraient leurs produits en ligne par-delà leurs frontières nationales. La valeur des échanges transfrontières au sein de l'Union européenne pourrait augmenter d'environ 1 milliard d'EUR. La concurrence accrue dans le secteur du commerce de détail en ligne entraînera une baisse des prix de détail dans tous les États membres, de l'ordre de – 0,25 % en moyenne au niveau de l'Union européenne, qui induira une hausse directe, de quelque 18 milliards d'EUR, de la consommation des ménages dans l'Union européenne;

f) de plus, les consommateurs se verront offrir un choix plus large de produits et de services, ce qui augmentera leur bien-être. Entre 7,8 et 13 millions de consommateurs supplémentaires commenceraient à effectuer des achats transfrontières en ligne. Globalement, il en résultera un gain annuel d'environ 4 milliards d'EUR pour le PIB réel de l'Union.

2.8 Cependant, pour obtenir les résultats supposés, les deux directives proposées aujourd'hui ne suffisent pas; elles font partie d'un paquet plus vaste de mesures, dont la Commission met notamment en avant les suivantes:

a) une proposition de règlement relatif à la portabilité transfrontière des services de contenu en ligne;

b) la mise en place de services de livraison transfrontières de colis de bonne qualité;

c) la suppression du blocage géographique;

d) l'entrée en service de la plateforme de règlement en ligne des litiges ([4]).

2.9 Enfin, la Commission explique qu'il faut «agir maintenant» avant qu'il soit trop tard, dans la mesure où tout retard dans le domaine du contenu numérique risquerait de faire apparaître des dispositions nationales débouchant sur une fragmentation juridique qui constituerait un obstacle tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs qui participent au commerce transfrontière.

3. **Observations générales**

3.1 C'est supposément dans l'étude donnée en annexe de l'analyse d'impact qu'il faudrait trouver les fondements de nature économique et psychologique qui démontreraient quelle est la relation entre les mesures législatives proposées et l'augmentation du volume du commerce électronique ainsi que leur nécessaire répercussion sur la croissance en Europe. Toutefois, une analyse détaillée de ce document n'établit pas avec clarté et certitude que les données dont il part et auxquelles il aboutit soient parfaitement fiables, qu'elles ne soient pas influencées par d'autres facteurs et que d'autres options ne produiraient pas de meilleurs résultats.

3.1.1 Même en admettant comme sûres les données statistiques de départ selon lesquelles 62 % (p. 10) des commerçants européens, correspondant à plus de 122 000 entreprises, et plus de 13,5 % (p. 13) des consommateurs, représentant une hausse de 8 à 13 millions de consommateurs, portant leur nombre total à 70 millions, en viendraient à pratiquer la vente en ligne par-delà les frontières si les obstacles supposés et les coûts supplémentaires résultant directement du système juridique actuellement en place étaient abolis, cela ne permet pas de déterminer avec certitude l'augmentation du volume des affaires qui seraient effectuées et justifier une augmentation subséquente estimée du PIB européen de 0,03 %, ce qui équivaut à environ 4 milliards d'euros, comme conséquence nécessaire et exclusive; mais il est en revanche certain que chaque entreprise devra supporter en moyenne un coût de 7 000 EUR pour l'adaptation des instruments contractuels au nouveau régime.

3.1.2 D'autre part, cette même étude n'expose pas de manière dûment quantifiée dans quelle mesure d'autres facteurs complémentaires, tels que le régime linguistique ou les régimes d'imposition, la qualité, le coût et la disponibilité de services internet à haut débit, le risque de fraude, les frais de justice, la sécurité des moyens de paiement, la certification de l'identité et de l'honorabilité des vendeurs, le manque de confiance dans les procédures judiciaires ou extrajudiciaires de résolution des conflits, continueront ou non d'avoir une influence décisive sur le choix de pratiquer la vente en ligne par-delà les frontières, peut-être davantage que le système juridique actuel (décrit dans les pages 7 et suivantes et 18 et suivantes de l'étude d'impact).

3.1.2.1 Les retards de transposition, les difficultés d'application et l'inefficacité de certains systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) mis en place par la directive 2013/11/UE ([5]) sont particulièrement pertinents à cet égard, et sont à ce titre mentionnés dans toutes les études commandées par la Commission. Cela s'explique souvent par le manque de moyens financiers de certains États membres et, plus encore, par le non-fonctionnement apparent du système de règlement en ligne des litiges (RLL) mis en place par le règlement (UE) n° 524/2013 ([6]), lequel est entré en vigueur le 15 février 2016 et s'avère essentiel pour le fonctionnement d'un marché unique numérique.

3.1.3 En outre, il n'est pas exposé clairement quel est le poids relatif de l'élasticité de l'offre et de la demande dans le calcul de la saturation du marché en termes de concurrence parfaite, ce qui, bien qu'étant une hypothèse purement théorique, est essentiel pour la crédibilité du modèle; cela, sans mentionner les facteurs externes de la politique macroéconomique, qui déterminent de façon décisive les décisions d'achat des consommateurs, par exemple les conséquences des politiques d'austérité, par comparaison avec les politiques de croissance basées sur la consommation et l'investissement de type keynésien.

([4]) JO L 165 du 18.6.2013, p. 1.
([5]) JO L 165 du 18.6.2013
([6]) Voir la note 5 de bas de page.

3.1.4 Enfin, l'évaluation de la Commission insiste sur le modèle proposé et n'a pas pris pleinement en considération les conséquences économiques des quatre autres modèles qu'il était possible de choisir (évaluation d'impact, p. 23 et suivantes), lesquels pouvaient également contribuer à l'élimination de ces mêmes obstacles, de sorte à permettre une analyse comparative. C'est le cas notamment de l'option 5, «Modèle de contrat européen facultatif associé à un label de confiance de l'Union européenne» (p. 25), qui serait pourtant peu coûteuse, simple et présenterait peu de charges bureaucratiques (p. 38 et suivantes); autrement dit, il s'agirait de l'option la plus en phase avec le paquet «Mieux légiférer» ([7]) et le programme REFIT ([8]), et c'est elle qui a reçu le plus de soutien lors des consultations préparatoires.

3.2 Le choix d'opter pour des directives d'harmonisation maximale n'est pas non plus dûment justifié. Le CESE a déjà fait valoir, de manière générale, qu'il est plus favorable à l'adoption de règlements, aussi détaillés que nécessaire, lorsqu'il s'agit d'harmoniser des questions qui relèvent essentiellement du fonctionnement du marché intérieur. Il a également montré que, dans des domaines qui ont une incidence spécifique sur les droits des consommateurs, sa préférence va aux directives d'harmonisation minimale, comme il ressort d'ailleurs d'un principe exprimé dans le TFUE (article 169, paragraphe 4).

3.2.1 À l'inverse, le CESE s'est à plusieurs reprises exprimé contre la tendance dominante qu'a eue la Commission, ces dernières années, à adopter des directives d'harmonisation maximale qui ont offert un faible niveau de protection et ont peiné à répondre aux intérêts des professionnels ([9]).

3.2.2 Concernant le cas à l'examen, il existe toute une série de questions dont les directives ne tiennent pas compte alors qu'il serait essentiel de les harmoniser, telles que l'âge auquel les mineurs ont la capacité à conclure des contrats dans un environnement numérique (capacité qui leur est accordée entre l'âge de 13 et de 16 ans, dans la dernière version de la directive sur la protection des données); la définition de catégories spécifiques de clauses abusives pour les contrats en ligne, lesquelles ne sont pas couvertes par la directive 93/13/CEE ([10]); la pratique récente consistant à avoir un bouton «payer maintenant» (*pay now*) sur les pages de certains réseaux sociaux, sans aucun renvoi au site web d'une quelconque plateforme responsable; et l'inclusion souhaitable d'une clause standard sur la corégulation.

3.3 Il ne semble pas non plus justifié d'opter pour deux directives plutôt qu'une seule, dans la mesure où des dispositions juridiques se trouvent inutilement dédoublées, où il est nécessaire de déployer un effort supplémentaire de transposition pour assurer leur cohérence avec les dispositions internes de chaque État membre et où cela oblige à réaliser un effort accru d'herméneutique. Or celui-ci serait totalement inutile si le texte de la directive sur la vente en ligne de biens corporels avait été pris comme base et si les spécificités de la vente d'actifs non-tangibles avaient été intégrées comme des exceptions au régime de base, étant donné que la distinction entre un bien corporel et un contenu numérique n'est pas perceptible, en particulier quand ils sont interconnectés.

3.4 Selon la Commission, le choix de l'instrument s'est opéré sur la base: des 189 réponses recueillies lors d'une consultation publique, émanant de toutes les catégories de parties intéressées dans l'ensemble de l'Union européenne; de la consultation d'un groupe constitué de 22 organisations représentant un large éventail d'intérêts, qui s'est réuni sept fois; de séminaires avec les États membres; de réunions avec les autorités nationales chargées de faire appliquer la législation lors de la réunion du comité de coopération en matière de protection des consommateurs, et avec les autorités nationales responsables de la politique des consommateurs lors de la réunion du réseau pour la politique des consommateurs (mai 2015). Par la suite, la validité de cet échantillon a été contestée, eu égard à sa taille limitée ([11]).

3.4.1 Or, selon les résultats connus et publiés ([12]), il n'y a pas de majorité claire en faveur de l'option choisie: les organisations de consommateurs sont clairement opposées à toute forme d'application de la législation du pays du commerçant, tandis que la majorité des organisations de professionnels et certains universitaires sont favorables à cette option. De leur côté, la plupart des États membres ont remis en question la nécessité d'une nouvelle législation sur les achats à distance (étant donné que la législation actuelle tient déjà compte des ventes en ligne) et, en particulier, la pertinence de publier deux directives, dans la mesure où il est difficile d'extraire des lignes directrices précises et clairement définies. Si l'on analyse objectivement les réponses aux consultations, il apparaît au premier coup d'œil que l'option 5 recueille l'assentiment général tant des professionnels que des consommateurs, même si ce scénario est évidemment tributaire du contenu des clauses du contrat type à convenir par le secteur ainsi que du degré d'utilisation et d'acceptation du label de confiance par les entreprises de l'Union européenne, également parce que c'est l'option qui entraîne le moins de coûts pour les professionnels.

([7]) Avis du CESE: JO C 13 du 15.1.2016, p. 192.
([8]) Avis du CESE: JO C 230 du 14.7.2015, p. 66.
([9]) Avis du CESE: JO C 108 du 30.4.2004, p. 81; JO C 317 du 23.12.2009, p. 54 et JO C 181 du 21.6.2012, p. 75.
([10]) Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, modifiée ensuite par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011.
([11]) Avis du CESE: JO C 383 du 17.11.2015, p. 57.
([12]) http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/

3.5 Enfin, il importe de rappeler que sur la question des droits des consommateurs dans l'environnement numérique, le Comité a eu l'occasion de se prononcer de manière circonstanciée dans plusieurs de ses avis, en établissant une orientation fondamentale selon laquelle les droits qui sont reconnus pour les transactions dans le monde «réel», hors-ligne (contrats en face à face), doivent être cohérents avec ceux qui sont reconnus dans l'environnement en ligne, sans préjudice des caractéristiques spécifiques ou des formes appropriées à des transactions de contenu numérique (incorporel), mais toujours dans le sens de leur renforcement et non de leur diminution ou affaiblissement. Avec sa proposition concernant la vente en ligne des biens corporels, la Commission a établi deux systèmes, instaurant dès lors un traitement différencié pour la vente de biens en ligne et celle de biens hors ligne, ce qui est inacceptable.

4. **Observations particulières**

4.1 Les observations qui précèdent ne signifient pas que le CESE ne convient pas sans réserve de la nécessité et de l'opportunité de réglementer certaines des matières énumérées dans les propositions de directive à l'examen, notamment en ce qui concerne la vente en ligne de contenus numériques. Pour ce qui est de la vente en ligne de biens corporels, le CESE recommande que l'adoption de mesures se fasse en temps utile dans le cadre du programme REFIT. Pour des raisons évidentes de manque de place, les observations formulées pour chacune de ces propositions concernent uniquement les points de désaccord avec les dispositifs proposés.

4.2 Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de ventes en ligne et de toute autre vente à distance de biens [COM(2015) 635 final — 2015/0288 (COD)]

4.2.1 S'agissant de la base juridique, les représentants des consommateurs de même que la plupart des membres du CESE estiment, dans le droit fil d'avis antérieurs, qu'elle devrait plutôt être l'article 169, paragraphe 2, du TFUE, dans la mesure où ce n'est pas exclusivement la réalisation du marché unique qui est en cause, mais essentiellement la définition des droits des consommateurs, leur protection et leur défense; cependant, certains membres du CESE, à savoir des représentants du monde de l'entreprise, qui mettent en avant le volet de la réalisation du marché unique sont d'accord avec la Commission.

4.2.2 En raison du choix d'une directive, le CESE estime que l'harmonisation devrait être minimale, sur le modèle de la directive actuelle relative à la vente et aux garanties (1999/44/CE), dans la mesure où l'option retenue entraîne une «fragmentation» accrue, réduit la sécurité juridique et établit deux classes de protection, étant donné que les «améliorations» apportées ici devraient également s'appliquer aux ventes dans le «monde réel».

4.2.3 Étant donné la complexité de la législation relative à la défense des consommateurs, la proposition interagit avec une série d'autres règles, qu'elle complète ([13]), ce qui exige toutefois un effort d'interprétation inutile et difficile, contraire aux règles de bonne gouvernance du paquet «Mieux légiférer», et créant des difficultés accrues lors de la transposition pour les rendre compatibles avec les réglementations nationales en vigueur qui ont transposé et complété les normes communautaires, et qui diffèrent d'un État membre à l'autre.

4.2.4 Par conséquent, le CESE préférerait que les règles figurant dans cette proposition de directive accompagnent la révision de la directive 1999/44/CE dans le cadre du programme REFIT.

4.2.5 Les paragraphes suivants présentent un certain nombre de propositions de modifications concrètes de quelques dispositions de la proposition.

4.2.5.1 ***Article premier — Objet***

La passation de marchés de certains services en ligne ou à distance ne devrait pas être exclue de son objet, par exemple la location de biens.

4.2.5.2 ***Article 2 — Définitions***

1. La notion de garantie commerciale devrait également couvrir d'autres formes de compensation, sous peine de ne pas pouvoir considérer qu'elles sont couvertes par les dispositions prévues à l'article 15.

([13]) Directive 2011/83/UE (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64); directive 2009/125/CE (JO L 285 du 31.10.2009, p. 10) et directive 2010/30/UE du 19.5.2010 (JO L 153 du 18.6.2010, p. 1).

2. La notion d'objet mobilier corporel n'est pas définie de manière positive, ce qui donne lieu à des interprétations différentes par les États membres.

3. De même, d'autres types de produits régis par une législation propre, comme les produits pharmaceutiques, et les dispositifs médicaux, exclus de la mise en œuvre d'autres instruments de protection des consommateurs, ne sont pas exclus.

4. Il n'est pas précisé si les plateformes en ligne peuvent être considérées comme des «vendeurs».

5. Il en va de même pour la notion de producteur aux fins de sa responsabilité directe vis-à-vis du consommateur, visée à l'article 16.

4.2.5.3 ***Article 3 — Niveau d'harmonisation***

Le niveau d'harmonisation devrait être minimal avec tout ce qui en découle en termes de régime applicable.

4.2.5.4 ***Articles 4 et 5 — Conformité au contrat***

1. Le critère de «durabilité» devrait être intégré ([14]) et conditionner la période de validité de la garantie.

2. La définition des exigences de conformité doit être formulée par la négative, afin de soustraire expressément le consommateur à l'obligation de prouver que le bien n'est pas conforme, la charge de prouver la conformité du bien incombant au vendeur.

3. Le libellé des exceptions de l'article prévoit une situation d'exclusion générale de la responsabilité du vendeur qui ne peut être opposée au consommateur sans préjudice du droit de retour (applicable au cas VW).

4.2.5.5 ***Article 7 — Droit des tiers***

Ajouter à la fin: «[…] sauf si cela a été expressément convenu entre les parties et figure de manière précise dans les termes du contrat».

4.2.5.6 ***Article 8 — Moment pertinent pour déterminer la conformité au contrat et renversement de la charge de la preuve***

1. Ajouter à la fin du paragraphe 2: «sauf dans les cas où la complexité particulière de l'installation justifie un délai plus long, convenu avec le vendeur».

2. Les droits accordés dans cette proposition, concernant la relation avec le vendeur, doivent être transmissibles à tout possesseur de bonne foi.

4.2.5.7 ***Article 9 — Modes de dédommagement du consommateur pour non-conformité au contrat***

1. Cette disposition exclut que la restitution du bien et le remboursement du prix payé puissent être une des options initiales, ce qui va à l'encontre des droits des consommateurs dans plusieurs États membres, avec des variantes importantes (Grèce, Portugal, Irlande, Royaume-Uni, Danemark et Lituanie).

2. La notion de «délai raisonnable» est subjective et peut donner lieu à des transpositions différentes sur une question essentielle, ce qui est incompatible avec l'objectif d'une harmonisation maximale. À titre d'exemple, le délai est de trente jours dans des pays tels que la Bulgarie, la France, le Portugal et le Luxembourg, et de quinze jours en Hongrie, en Roumanie, en Grèce et en Estonie. La disposition doit fixer un délai correspondant au délai maximal pratiqué dans certains pays de l'Union européenne, à savoir quinze jours.

3. Le terme «impossible» au paragraphe 3, point a), devrait être remplacé par «technologiquement impossible».

([14]) Avis du CESE: JO C 67 du 6.3.2014, p. 23.

4. De même, la notion d'«inconvénient majeur» est elle aussi subjective et devrait être supprimée ou remplacée par la formulation adoptée dans la loi autrichienne, à savoir «avec le moins de gêne possible», et assortie de la possibilité de mettre immédiatement à la disposition du consommateur un bien similaire à titre de remplacement, ce jusqu'à l'achèvement de la réparation.

5. La proposition de la Commission n'a pas pris en considération l'exigence déjà prévue dans plusieurs législations nationales (France, Malte, Grèce, Roumanie, Portugal et Slovénie) consistant à obliger les producteurs qui fournissent les professionnels à maintenir un stock suffisant de pièces de rechange ou à être en mesure de fournir en temps voulu lesdites pièces aux vendeurs pendant la durée de vie escomptée du bien considéré, question liée à l'obsolescence programmée et à la période de garantie de la pièce remplacée.

6. La Commission devrait prévoir l'obligation pour le vendeur de procéder au remplacement temporaire.

4.2.5.8 ***Article 10 — Remplacement des biens***

1. La Commission n'a pas prévu la suspension de la garantie légale pendant la durée de la réparation ou du remplacement, ce qui est le cas dans la plupart des législations nationales. Il en va de même pour la période correspondant à d'éventuels arbitrages, médiations ou recours en justice.

2. En cas de remplacement, le bien remplacé devrait bénéficier d'une nouvelle période de garantie identique à compter de sa livraison.

4.2.5.9 ***Article 11 — Choix du consommateur entre la réparation et le remplacement***

1. Pour des raisons déjà mentionnées, il convient d'éliminer la notion de «majeur».

2. Dans le cas de défauts «récurrents», la possibilité pour le consommateur de résilier le contrat doit être automatique.

4.2.5.10 ***Article 13 — Droit du consommateur de résilier le contrat***

1. L'obligation pour le consommateur de payer pour l'usage du bien ou pour sa détérioration ou sa dépréciation en cas de résiliation du contrat est très contestable.

2. Par ailleurs, la Cour de justice a déjà indiqué que dans le cas de l'exercice du droit de remplacement, le consommateur ne peut être tenu de payer une compensation pour l'utilisation du produit défectueux [affaire «Quelle» ([15])].

3. Il n'est pas aisé de déterminer quelle est la valeur à rembourser lorsque l'achat de plusieurs biens a été effectué pour un prix global sans distinction.

4.2.5.11 ***Article 14 — Délais***

Le délai devrait tenir compte des périodes de garantie déjà en vigueur dans certains États membres (Finlande, Pays-Bas, Suède et Royaume-Uni) qui prennent en considération la durabilité et l'obsolescence programmée des produits.

4.2.5.12 ***Article 15 — Garanties commerciales***

1. Il convient d'ajouter au paragraphe 1 un nouveau point d): «les autres garanties offertes par le vendeur au nom de tiers, qui visent à l'octroi d'une garantie (assurance de l'équipement, garanties de marque, etc.)».

2. Il importe également de fournir des informations sur la possibilité de transmettre la garantie commerciale à des tiers.

4.2.5.13 ***Article 16 — Droit de recours***

1. Le manque d'harmonisation de cette question constitue une importante source de divergence dans l'application de la directive, avec des répercussions négatives sur les activités commerciales.

2. La réglementation devrait prévoir la responsabilité directe et solidaire du fabricant vis-à-vis du consommateur dans les cas où celui-ci opte pour la réparation ou le remplacement du bien.

([15]) Affaire C-404/06 — Arrêt de la CJUE du 17 avril 2008 (première chambre), http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?qid=1461850459727&uri=CELEX%3A62006CC0404

3. Il convient également de prévoir qu'en cas de recours du vendeur contre le producteur, le vendeur ait droit de recouvrer le montant intégral des dépenses effectuées.

4. Comme pour les points précédents, il conviendrait de prévoir la responsabilité solidaire des plateformes en ligne auprès desquelles le consommateur a acheté le bien.

4.2.5.14 ***Article 17 — Contrôle de l'application***

Le manque d'harmonisation des aspects liés au contrôle de l'application de la directive est l'un des principaux obstacles à la protection effective des consommateurs et à une concurrence loyale.

4.3 Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil concernant certains aspects des contrats de fourniture de contenu numérique [COM(2015) 634 final — 2015/0287 (COD)]

4.3.1 Comme la Commission le signale elle-même, les raisons de la proposition, le recueil d'expertise ainsi que les analyses d'impact valent pour les deux propositions, dans la mesure où celles-ci sont envisagées comme un ensemble poursuivant des objectifs communs. C'est la raison pour laquelle les questions à caractère général communes aux deux propositions ne seront pas abordées de nouveau. Le CESE se limitera à des observations relatives à des aspects spécifiques. Il convient cependant de noter d'emblée que cette proposition mérite de matière générale un accord de principe de la part du CESE, notamment en ce qui concerne les points suivants:

a) une protection particulière des consommateurs lors de l'achat en ligne de biens incorporels en raison de la complexité accrue des produits, du manque de transparence dans la négociation, de dangers plus grands pour la sécurité, la confidentialité et la protection des données, de certaines formes particulières de pratiques déloyales et de clauses abusives, de coûts cachés, de prix variables en fonction de la localisation et du caractère plus immatériel des moyens utilisés (internet, téléphones portables, réseaux sociaux, etc.);

b) la nécessité urgente d'élaborer une réglementation claire dans un domaine où il semble qu'un seul État membre (Royaume-Uni) dispose de normes spécifiques pour ce type de contrats;

c) l'opportunité de poursuivre une harmonisation maximale à un niveau élevé de protection des consommateurs, limitée aux contrats entre entreprises et consommateurs (B2C), qu'il serait d'ailleurs toujours plus opportun de poursuivre au moyen d'un règlement;

d) la nécessité de définir la nature juridique de ces contrats de manière uniforme;

e) la nécessité d'un rapprochement global de toute une série d'autres mesures décrites dans la stratégie relative au marché unique numérique, comprenant en particulier les initiatives ayant trait à la portabilité transfrontière des contenus, au rôle des plateformes, à la libre circulation des données, à l'informatique en nuage en Europe, aux charges liées à la TVA, ainsi que des actions visant à garantir la portabilité et l'interopérabilité du contenu, et tenant compte de la mise en place de la plateforme de règlement en ligne des litiges ([16]) et de la révision du règlement (CE) n° 2006/2004 du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs;

f) une attention particulière à la protection des personnes physiques en matière de traitement des données personnelles, régie par la directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ([17]) et la directive 2002/58/CE 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 ([18]). Ces règles sont pleinement applicables à la fourniture de contenus numériques, dans la mesure où elles ont des incidences au niveau du traitement des données à caractère personnel;

g) la révision du train de mesures réglementaires relatif aux services de communications électroniques;

h) la nécessité de réserver une place importante aux contrats liés à l'informatique en nuage.

([16]) JO L 165 du 18.6.2013, p. 1.
([17]) JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.
([18]) JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

4.3.2 Les points suivants contiennent des propositions de modifications concrètes de certaines dispositions de la proposition, qui se compose de vingt-quatre articles (et non de vingt, comme l'indiquent erronément certaines versions, au point 5).

4.3.2.1 ***Article premier — Objet***

Le fait que la directive porte manifestement sur des «contrats de fourniture de services», ce que montrent clairement les définitions de «contenu numérique» et de «fournir» à l'article 2, paragraphes 1 et 10, de la proposition, renforce la proposition formulée concernant l'article 1er de la précédente proposition de directive.

4.3.2.2 ***Article 2 — Définitions***

La suggestion est réitérée d'inclure dans le champ d'application de la définition du consommateur les professions libérales individuelles.

4.3.2.3 ***Article 3 — Champ d'application***

1. Le CESE pourrait accepter que le paiement se fasse en nature («en échange d'une contrepartie non pécuniaire») pour autant que cette notion soit précisément définie quant à son contenu. En cas de fourniture de données à caractère personnel ou d'autres données, il y a lieu également de préciser quelles données sont concernées et dans quelles conditions et circonstances.

2. Il convient aussi de préciser si sont inclus certains services, comme la télévision à péage, de même que les services Google et Facebook Messenger et si certaines plateformes physiques d'accès ou l'internet des objets relèvent des biens corporels ou incorporels.

3. On ne sait pas clairement si l'exclusion prévue au paragraphe 5, point a), concerne aussi les soins de santé, les jeux d'argent ou les services financiers. Ce point devrait être davantage précisé, sous peine de créer une incertitude juridique.

4. Il est difficile de déterminer si cette disposition couvre également les «paiements cachés», c'est-à-dire des services qui sont fournis gratuitement, mais qui peuvent, pendant le cours de leur mise en œuvre, englober d'autres services, qui eux sont effectivement payés.

5. À l'article 3, paragraphe 4, concernant les données à caractère personnel dont le traitement est strictement nécessaire, le champ d'application ne doit pas se limiter à l'exécution du contrat mais également couvrir la «conclusion du contrat»; le traitement de ces données doit faire l'objet d'une autorisation, conformément aux règles prévues par la législation en matière de données personnelles.

6. Il est également essentiel d'éclaircir la différence entre les produits et les services en ligne, et ceux qui sont entièrement liés à des biens corporels tels que les «ordinateurs vestimentaires» (*wearables*) ou l'internet des objets, pour lesquels l'essentiel de la procédure se déroule au niveau numérique, sans préjudice de l'existence d'un bien corporel à leur base.

7. Il convient de s'assurer que les services de centres de données, et notamment ceux qui relèvent de ce qu'on appelle l'informatique en nuage, sont clairement définis dans la présente proposition, qu'ils soient gratuits ou soumis à une contrepartie, dans la mesure où ils sont souvent associés à d'autres services ou produits qui sont fournis aux consommateurs, et qu'ils risqueraient dès lors d'être exclus du champ d'application de la directive.

8. Il s'avère également nécessaire de préciser dans le cadre de cet instrument si la combinaison de services de contenu numérique avec des services de communications tels que Facebook Messenger ou Google Hangout sont inclus, étant donné qu'ils ne sont pas régis actuellement par la directive 2002/21/CE sur les services de communications électroniques, et qu'il est généralement admis que certains d'entre eux doivent être considérés comme des services de communications électroniques donnant lieu à une protection accrue du consommateur.

9. De même, la distinction entre les situations où l'obtention de données personnelles vise uniquement l'exécution du contrat et celles où il s'agit de respecter des obligations légales n'est pas claire. C'est la raison pour laquelle le CESE suggère, à titre de précaution, que la directive s'applique à tous les services qui sont offerts en échange de la fourniture de données à caractère personnel, à l'exception des seuls services dont le fournisseur démontre expressément que lesdites données ne servent qu'à l'exécution du contrat ou au respect d'obligations légales.

10. Toujours concernant le paragraphe 4, il sera nécessaire de préciser dans quels cas la collecte des données à caractère personnel est destinée à l'exécution du contrat ou au respect d'obligations légales, vu que dans d'autres secteurs tels que les télécommunications et l'énergie, les données à caractère personnel, bien que leur utilisation soit autorisée aux fins de l'exécution du contrat, sont souvent employées pour des campagnes commerciales des entreprises elles-mêmes, et notamment si elle s'applique à d'autres types de contrepartie non pécuniaire.

4.3.2.4 ***Article 4 — Niveau d'harmonisation***

Le CESE accepte les motifs invoqués par la proposition en faveur d'une harmonisation maximale, pour autant que soit garanti un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

4.3.2.5 ***Article 5 — Fourniture de contenu numérique***

On ne sait pas clairement si l'obligation de «fourni[r] le contenu numérique immédiatement», énoncée au paragraphe 2, est en cohérence avec la directive 2011/83/UE, qui dispose qu'une livraison immédiate nécessite le consentement du consommateur, en même temps qu'elle implique un droit de rétractation de quatorze jours [article 16, point m), de la directive]. Il semble approprié d'harmoniser les règles dans ce domaine, afin d'éviter un risque de chevauchement qui serait préjudiciable tant aux entreprises qu'aux consommateurs.

4.3.2.6 ***Article 6 — Conformité***

1. Au paragraphe 1, il convient de supprimer «s'il y a lieu».

2. Au paragraphe 1, point b), il y a lieu d'ajouter «ou qu'il peut légitimement attendre du produit» après «recherché par le consommateur».

3. Au paragraphe 2, il convient de supprimer «ainsi qu'il convient» dans l'introduction et «s'il y a lieu», au point b).

4.3.2.7 ***Article 9 — Charge de la preuve***

Au paragraphe 3, il y a lieu de supprimer «dans la mesure du possible et».

4.3.2.8 ***Article 11 — Modes de dédommagement en cas de défaut de fourniture***

Le libellé de l'article ne tient pas compte du mode de fourniture de contenus sous la forme de paquets accessibles pendant une durée déterminée. Dans un tel cas, le coût du non-accès à un film est difficile à quantifier proportionnellement au prix total du paquet. Il ne tient pas non plus compte de la possibilité de fournir d'autres contenus au même niveau de prix (solution préférée par les consommateurs).

4.3.2.9 ***Article 12 — Modes de dédommagement en cas de non-conformité avec le contrat***

Au paragraphe 2, il convient de remplacer l'expression «dans un délai raisonnable» par «sans délai indu».

4.3.2.10 ***Article 13 — Résiliation***

1. Au paragraphe 2, point b), remplacer «le fournisseur prend toutes les mesures attendues pour s'abstenir» par «le fournisseur s'abstient».

2. Les points c), d) et e) sont conditionnés par la réglementation sur les droits d'auteur, qui n'est pas encore connue.

4.3.2.11 ***Article 16 — Droit de résiliation des contrats à long terme***

La période devrait être de seulement six mois.

Il convient également de préciser que la résiliation n'entraîne aucun frais.

Bruxelles, le 27 avril 2016.

Le président
du Comité économique et social européen
Georges DASSIS

ANNEXE

I. Le paragraphe suivant de l'avis de section a été modifié à la suite d'une proposition d'amendement de compromis adoptée par l'Assemblée, bien que plus d'un quart des suffrages exprimés aient été en faveur du texte sous sa forme originale (article 54, paragraphe 4, du règlement intérieur):

a) **Paragraphe 3.4.1**

Or, selon les résultats connus et publiés, il n'y a pas de majorité claire en faveur de l'option choisie: les organisations de consommateurs sont clairement opposées à toute forme d'application de la législation du pays du commerçant, tandis que la majorité des~~certaines~~ organisations de professionnels et ~~des~~certains universitaires sont favorables à cette option. De leur côté, la plupart des États membres ont remis en question la nécessité d'une nouvelle législation sur les achats à distance (étant donné que la législation actuelle tient déjà compte des ventes en ligne) et, en particulier, la pertinence de publier deux directives, dans la mesure où il est difficile d'extraire des lignes directrices précises et clairement définies. Si l'on analyse objectivement les réponses aux consultations, il apparaît au premier coup d'œil que l'option 5 recueille l'assentiment général tant des professionnels que des consommateurs, même si ce scénario est évidemment tributaire du contenu des clauses du contrat type à convenir par le secteur ainsi que du degré d'utilisation et d'acceptation du label de confiance par les entreprises de l'Union européenne, également parce que c'est l'option qui entraîne le moins de coûts pour les professionnels.

Résultat du vote

Voix pour: 115

Voix contre: 91

Abstentions: 18

II. Les propositions d'amendement de compromis suivantes ont été rejetées par l'Assemblée bien que plus d'un quart des suffrages exprimés aient été en faveur de leur adoption (article 54, paragraphe 4, du règlement intérieur):

b) **Paragraphe 4.2.1**

S'agissant de la base juridique, la plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs~~, de même que la plupart des membres du CESE~~ estiment, dans le droit fil d'avis antérieurs, qu'elle devrait plutôt être l'article 169, paragraphe 2, du TFUE, dans la mesure où ce n'est pas ~~exclusivement~~ la réalisation du marché unique qui est en cause, mais essentiellement la définition des droits des consommateurs, leur protection et leur défense; cependant, ~~certains membres du CESE, à savoir des~~ les représentants du monde de l'entreprise au sein du CESE, qui mettent davantage en avant ~~le volet de la réalisation du marché unique~~ la nécessité pour les entrepreneurs de disposer d'un ensemble de règles claires à respecter, sont d'accord avec la Commission.

Résultat du vote

Voix pour: 110

Voix contre: 110

Abstentions: 10

L'article 56, paragraphe 6, du règlement intérieur dispose que si, au cours d'un vote, il y a partage des voix pour et des voix contre, le président de séance dispose d'une voix prépondérante. Conformément à cette disposition, le président a décidé de rejeter la proposition d'amendement de compromis.

c) **Paragraphe 4.2.2**

En raison du choix d'une directive, ~~le~~ la plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs, estiment que l'harmonisation devrait être minimale, sur le modèle de la directive actuelle relative à la vente et aux garanties (1999/44/CE), dans la mesure où l'option retenue entraîne une «fragmentation» accrue, réduit la sécurité juridique et établit deux classes de protection, étant donné que les «améliorations» apportées ici devraient également s'appliquer aux ventes dans le «monde réel». Les représentants du monde de l'entreprise au CESE sont favorables à la proposition d'appliquer une harmonisation maximale, en alléguant des raisons de clarté dans l'application des droits au sein du marché unique.

Résultat du vote

Voix pour: 102

Voix contre: 115

Abstentions: 14

d) **Paragraphe 4.2.5.3**

Article 3 — Niveau d'harmonisation

La plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs, déclarent que ~~L~~le niveau d'harmonisation devrait être minimal avec tout ce qui en découle en termes de régime applicable. Les représentants du monde de l'entreprise sont favorables à une harmonisation maximale.

Résultat du vote

Voix pour: 112

Voix contre: 114

Abstentions: 12

e) **Paragraphe 4.2.5.4**

Articles 4 et 5 — Conformité au contrat

1. Le critère de «durabilité» devrait être intégré et conditionner la période de validité de la garantie.

2. La plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs, sont d'avis que l~~L~~a définition des exigences de conformité doit être formulée par la négative, afin de soustraire expressément le consommateur à l'obligation de prouver que le bien n'est pas conforme, la charge de prouver la conformité du bien incombant au vendeur. Les représentants du monde de l'entreprise recommandent toutefois que cette définition soit formulée en termes généraux. De leur point de vue, le principal critère pour établir la conformité devrait être celui de la correspondance des biens avec ce qui est réputé avoir été convenu (par exemple concernant le type, la quantité, la qualité et d'autres caractéristiques).

3. Le libellé des exceptions de l'article prévoit une situation d'exclusion générale de la responsabilité du vendeur qui ne peut être opposée au consommateur sans préjudice du droit de retour ~~(applicable au cas VW)~~.

Résultat du vote

Voix pour: 99

Voix contre: 126

Abstentions: 13

f) **Paragraphe 4.2.5.7**

Article 9 — Modes de dédommagement du consommateur pour non-conformité au contrat

1. Les représentants des consommateurs font remarquer que c~~C~~ette disposition exclut que la restitution du bien et le remboursement du prix payé puissent être une des options initiales, ce qui va à l'encontre des droits des consommateurs dans plusieurs États membres, avec des variantes importantes (Grèce, Portugal, Irlande, Royaume-Uni, Danemark et Lituanie). Les représentants du monde de l'entreprise conviennent — dans la logique de l'harmonisation maximale — que cette option n'a pas été prévue.

2. Les représentants des consommateurs estiment que l~~L~~a notion de «délai raisonnable» est subjective et peut donner lieu à des transpositions différentes sur une question essentielle, ce qui est incompatible avec l'objectif d'une harmonisation maximale. À titre d'exemple, le délai est de trente jours dans des pays tels que la Bulgarie, la France, le Portugal et le Luxembourg, et de quinze jours en Hongrie, en Roumanie, en Grèce et en Estonie. La disposition doit fixer un délai correspondant au délai maximal pratiqué dans certains pays de l'Union européenne, à savoir quinze jours. Les représentants du monde de l'entreprise font remarquer que la notion de «délai raisonnable» est une formulation juridique objective qui fournit en même temps une marge de manœuvre pour s'appliquer à des situations diverses.

3. Le terme «impossible» au paragraphe 3, point a), devrait être remplacé par «technologiquement impossible».

4. Les représentants des consommateurs estiment d~~D~~e même, que la notion d'«inconvénient majeur» est elle aussi subjective et devrait être supprimée ou remplacée par la formulation adoptée dans la loi autrichienne, à savoir «avec le moins de gêne possible», et assortie de la possibilité de mettre immédiatement à la disposition du consommateur un bien similaire à titre de remplacement, ce jusqu'à l'achèvement de la réparation. Les représentants du monde de l'entreprise font valoir que cette formulation juridique bien connue fournit une marge de manœuvre pour s'appliquer à des situations diverses.

5. La proposition de la Commission n'a pas pris en considération l'exigence déjà prévue dans plusieurs législations nationales (France, Malte, Grèce, Roumanie, Portugal et Slovénie) consistant à obliger les producteurs qui fournissent les professionnels à maintenir un stock suffisant de pièces de rechange ou à être en mesure de fournir en temps voulu lesdites pièces aux vendeurs pendant la durée de vie escomptée du bien considéré, question liée à l'obsolescence programmée et à la période de garantie de la pièce remplacée.

~~*6. La Commission devrait prévoir l'obligation pour le vendeur de procéder au remplacement temporaire.*~~

Résultat du vote

Voix pour: 100

Voix contre: 135

Abstentions: 2

g) **Paragraphe 4.2.5.10**

Article 13 — Droit du consommateur de résilier le contrat

~~*1. Les représentants du monde de l'entreprise demandent que soit ajoutée la disposition de l'article 3, paragraphe 6, de la directive 1999/44 suivant laquelle «le consommateur n'est pas autorisé à demander la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur».*~~

1. L'obligation pour le consommateur de payer pour l'usage du bien ou pour sa détérioration ou sa dépréciation en cas de résiliation du contrat est très contestable.

2. Par ailleurs, la Cour de justice a déjà indiqué que dans le cas de l'exercice du droit de remplacement, le consommateur ne peut être tenu de payer une compensation pour l'utilisation du produit défectueux (affaire «Quelle).

3. Il n'est pas aisé de déterminer quelle est la valeur à rembourser lorsque l'achat de plusieurs biens a été effectué pour un prix global sans distinction.

4. Les représentants du monde de l'entreprise demandent que soit ajoutée la disposition de l'article 3, paragraphe 6, de la directive 1999/44/CE suivant laquelle «le consommateur n'est pas autorisé à demander la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur».

Résultat du vote

Voix pour: 110

Voix contre: 118

Abstentions: 18

h) **Paragraphe 4.2.5.10**

Article 13 — Droit du consommateur de résilier le contrat

1. La plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs, estiment que l~~L~~'obligation pour le consommateur de payer pour l'usage du bien ou pour sa détérioration ou sa dépréciation en cas de résiliation du contrat est très contestable. Les représentants du monde de l'entreprise sont toutefois d'accord avec cette disposition.

2. Par ailleurs, la Cour de justice a déjà indiqué que dans le cas de l'exercice du droit de remplacement, le consommateur ne peut être tenu de payer une compensation pour l'utilisation du produit défectueux (affaire «Quelle).

3. Il n'est pas aisé de déterminer quelle est la valeur à rembourser lorsque l'achat de plusieurs biens a été effectué pour un prix global sans distinction.

Résultat du vote

Voix pour: 101

Voix contre: 132

Abstentions: 10

i) **Paragraphes 1.3 et 1.4**

1.3 En outre, pour ce qui est des aspects abordés, la plupart des membres du CESE, notamment les représentants des consommateurs, ~~le CESE est~~ sont en désaccord avec la base juridique invoquée par la Commission et propose~~n~~t de se référer plutôt à l'article 169 du TFUE. Il résulte du paragraphe 2, point a), et du paragraphe 4 de cet article que, en principe, les mesures adoptées doivent être basées sur des directives d'harmonisation minimale, ce qui a été généralement accepté par le législateur européen.

1.4 ~~Il résulte du paragraphe 2, point a), et du paragraphe 4 de cet article que, en principe, les mesures adoptées doivent être basées sur des directives d'harmonisation minimale, ce qui a été généralement accepté par le législateur européen.~~ Toutefois, les représentants du monde de l'entreprise sont d'accord avec la base juridique invoquée par la Commission, dès lors que ~~d~~les questions concernant le marché intérieur sont ~~en jeu~~réputées dominantes et que les entreprises font valoir qu'elles ont besoin de disposer d'un ensemble de règles claires à respecter.

Résultat du vote

Voix pour: 111

Voix contre: 123

Abstentions: 12