



## Directive sur les pratiques commerciales déloyales (2005/29)

### QUEL EST L'OBJET DE CETTE DIRECTIVE?

- Elle définit les pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs interdites dans l'Union européenne (UE). Elle s'applique à tout acte ou omission en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs par un professionnel. Elle protège ainsi les intérêts économiques des consommateurs avant, pendant et après la réalisation d'une transaction commerciale.
- Elle garantit le même degré de protection à tous les consommateurs, quel que soit le lieu d'achat ou de vente dans l'UE.

### POINTS CLÉS

- Les pratiques commerciales déloyales sont les pratiques qui:
  - sont contraires aux exigences de la diligence professionnelle\* ; et
  - sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique du consommateur moyen\*.
- Certains consommateurs bénéficient d'un degré élevé de protection en raison de leur vulnérabilité particulière à la pratique ou au produit, de leur âge (enfants ou personnes âgées), de leur naïveté ou d'une infirmité mentale ou physique.
- La directive définit deux catégories précises de pratiques commerciales particulièrement déloyales: les **pratiques commerciales trompeuses** (par action ou par omission) et les **pratiques commerciales agressives**.

#### Pratiques commerciales trompeuses

##### *Actions trompeuses*

Une pratique commerciale est trompeuse si elle contient des informations fausses, mensongères ou si ces informations, bien que correctes dans les faits, peuvent induire le consommateur moyen en erreur et sont susceptibles de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Les informations fausses ou trompeuses concernant les points suivants constituent des exemples de ce type d'actions:

- l'existence ou la nature du produit;
- les caractéristiques principales du produit (sa disponibilité, ses avantages, ses risques, sa composition, son origine géographique, les résultats attendus de son utilisation, etc.);
- la portée des engagements du professionnel (dans les codes de conduite auxquels le professionnel a convenu d'être lié);
- le prix ou l'existence d'un avantage tarifaire spécifique;
- la nécessité d'un service ou d'une réparation.

##### *Omissions trompeuses*

Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse lorsque des informations substantielles dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause sont dissimulées ou fournies de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou tardive, et est susceptible de faire que le consommateur prenne une décision d'achat qu'il n'aurait pas prise autrement.

#### Pratiques commerciales agressives

- Les décisions commerciales doivent être prises librement par les consommateurs. Une pratique est agressive et déloyale si elle altère de manière significative, du fait du harcèlement, de la contrainte ou d'une influence injustifiée\*, la liberté de choix du consommateur moyen et l'amène à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.
- Ainsi, plusieurs éléments doivent être pris en considération pour déterminer les cas de pratiques commerciales agressives:

- la nature, le lieu et la durée de la pratique;
  - le recours éventuel à la menace physique ou verbale;
  - l'exploitation par le professionnel d'une circonstance particulière (décès ou maladie grave par exemple) d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer sa décision à l'égard du produit;
  - les conditions non contractuelles disproportionnées imposées au consommateur qui souhaite faire valoir ses droits contractuels (notamment pour résilier ou modifier un contrat).
- L'annexe I de la directive comporte une liste de 31 pratiques commerciales qui sont considérées comme abusives en toutes circonstances.

#### Application — Évaluation

- En 2013, la [Commission européenne](#) a publié une première [évaluation](#) de l'application de la directive par les pays de l'UE et a présenté les grandes lignes des actions qu'il est nécessaire d'engager pour en maximiser les avantages. Cette évaluation a constaté que les autorités nationales ont été en mesure de juguler une grande variété de pratiques commerciales déloyales. Son cadre juridique s'est révélé bien adapté à évaluer le caractère loyal des nouvelles pratiques en ligne qui se développent parallèlement à l'évolution des techniques publicitaires. L'évaluation a indiqué cependant qu'il convient d'intensifier les efforts en vue de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs, en particulier en ce qui concerne les échanges commerciaux transfrontaliers.
- Un document d'accompagnement de la [communication](#) de la Commission a conclu que des mesures d'exécutions plus strictes et plus cohérentes sont nécessaires dans des domaines tels que le secteur des voyages et des transports, des services numériques, en ligne et financiers, et des biens immobiliers.

#### Document d'orientation et base de données

- En 2016, la Commission a publié des [orientations](#) actualisées sur la mise en œuvre et l'application de la directive. Ce document explique les concepts et les règles clés, et donne des exemples pratiques issus de la jurisprudence de la [Cour de justice de l'Union européenne](#) et des juridictions et administrations nationales afin de permettre aux autorités nationales de les faire plus facilement appliquer et de garantir une plus grande sécurité juridique pour les professionnels.
- La Commission a établi une base de données publique portant sur la mise en œuvre de la législation des pays de l'UE qui transpose la présente directive ainsi que leurs jurisprudences, décisions administratives, références à la littérature juridique dans le domaine et d'autres documents pertinents. Les décisions et jugements des pays de l'UE peuvent ainsi être comparés. La base de données sera accessible via le [portail e-Justice](#) en 2017.

#### DEPUIS QUAND CETTE DIRECTIVE S'APPLIQUE-T-ELLE?

Elle s'applique depuis le 12 décembre 2007. Les pays de l'UE devaient la transposer dans leur droit national avant le 12 juin 2007.

#### CONTEXTE

Pour de plus amples informations: veuillez consulter:

- la page consacrée à la [«directive sur les pratiques commerciales déloyales»](#) sur le site Internet de la Commission européenne.

#### \* TERMES CLÉS

**Diligence professionnelle:** niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux pratiques de marché honnêtes et/ou au principe général de bonne foi dans son domaine d'activité.

**Consommateur:** personne physique agissant, au titre de pratiques couvertes par la présente directive, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle.

**Influence injustifiée:** utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative.

#### DOCUMENT PRINCIPAL

Directive [2005/29/CE](#) du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22-39)

## DOCUMENTS LIÉS

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen relative à l'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales — Atteindre un niveau élevé de protection des consommateurs — Renforcer la confiance dans le marché intérieur ([COM\(2013\) 138 final](#) du 14.3.2013)

Rapport de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen — Premier rapport sur l'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») ([COM\(2013\) 139 final](#) du 14.3.2013)

Document de travail des services de la Commission — orientations sur la mise en œuvre/application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales — Accompagnant la communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des Régions — Une approche globale visant à stimuler le commerce électronique transfrontière pour les citoyens et les entreprises d'Europe ([SWD\(2016\) 163 final](#) du 25.5.2016)

---

**Cette page est gérée par la Commission européenne. Les informations qui y figurent ne reflètent pas nécessairement la position officielle de la Commission européenne. Celle-ci décline toute responsabilité vis-à-vis des informations ou des données contenues ou auxquelles il est fait référence dans le présent document. Veuillez consulter l'avis juridique pour connaître les règles de droits d'auteur applicables aux pages européennes.**

Dernière mise à jour: 08/08/2018