

Directive relative aux droits des consommateurs (2011/83)

QUEL EST L'OBJET DE CETTE DIRECTIVE?

- Elle vise à renforcer la protection des consommateurs en harmonisant plusieurs aspects importants de la législation nationale relative aux contrats entre les consommateurs et les professionnels.
- Elle encourage le commerce entre les pays de l'UE, en particulier pour les consommateurs qui réalisent des achats en ligne.

POINTS CLÉS

Champ d'application

Outre quelques exceptions telles que les [✈ voyages et vacances à forfait](#) ou les services financiers, comme les [✉ crédit à la consommation](#) et les [✉ assurances](#), cette directive couvre les **contrats entre professionnels et consommateurs** relatifs à la vente de biens, de services (eau, gaz, électricité et chauffage) et de contenus en ligne. Elle remplace la directive concernant les contrats à distance ([✉ 97/7/CE](#)) et la directive concernant les contrats négociés en dehors des établissements commerciaux ([✉ 85/577/CEE](#)).

Obligations d'information

Avant de conclure un contrat, les professionnels doivent fournir aux consommateurs des informations claires et compréhensibles telles que:

- **leur identité et leurs coordonnées** ,
- **les principales caractéristiques du produit** , et
- **les conditions applicables**, y compris les modalités de paiement et d'exécution, les délais de livraison, la durée du contrat ainsi que les conditions de résiliation.

Dans les **magasins**, seules les informations qui ne sont pas déjà visibles doivent être fournies.

Les exigences en matière d'informations, notamment celles relatives au droit de rétractation, sont **plus détaillées** pour les contrats conclus par voie postale, téléphonique ou électronique et en dehors d'un établissement commercial (démarchage à domicile).

Droit de rétractation

Sauf exceptions, les consommateurs disposent d'un délai de quatorze jours pour se rétracter dans le cadre d'un contrat à distance ou hors établissement sans avoir à motiver leur décision et sans encourir de frais. Un modèle de formulaire de rétractation fourni par le vendeur suffit. Si le consommateur n'a pas été informé de ses droits, la période de rétractation est de douze mois.

Les exceptions concernent les biens rapidement périssables, les biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison, ainsi que les réservations d'hôtels et les locations de voiture à une date spécifique.

Pas de frais injustifiés ou de surfacturation

Les professionnels ne peuvent pas facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour le moyen de paiement utilisé.

Si un consommateur téléphone à un professionnel pour se renseigner ou se plaindre d'un contrat, il ne doit pas payer plus que le coût d'un appel normal.

Les professionnels doivent solliciter le consentement explicite du consommateur lorsqu'ils lui proposent des services complémentaires payants. Il est interdit de précocher des cases sur les bons de commande pour ces types de paiement.

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

Elle s'applique depuis le 12 décembre 2011. Les pays de l'UE devaient la transposer dans leur droit national avant le 13 décembre 2013. Cette directive s'applique aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

CONTEXTE

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Internet de la Commission européenne consacré à la [directive relative aux droits des consommateurs](#)

ACTE

Directive [2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil du 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. 64-88).

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