



TEXTES ADOPTÉS

Édition provisoire

P8_TA-PROV(2019)0399

Meilleure application et modernisation des règles relatives à la protection des consommateurs de l'UE *I**

Résolution législative du Parlement européen du 17 avril 2019 sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993, la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE (COM(2018)0185 – C8-0143/2018 – 2018/0090(COD))

(Procédure législative ordinaire: première lecture)

Le Parlement européen,

- vu la proposition de la Commission au Parlement européen et au Conseil (COM(2018)0185),
- vu l'article 294, paragraphe 2, et l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, conformément auxquels la proposition lui a été présentée par la Commission (C8-0143/2018),
- vu l'article 294, paragraphe 3, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,
- vu les avis motivés soumis par le Conseil fédéral autrichien et le Parlement suédois, dans le cadre du protocole n° 2 sur l'application des principes de subsidiarité et de proportionnalité, déclarant que le projet d'acte législatif n'est pas conforme au principe de subsidiarité,
- vu l'avis du Comité économique et social européen du 20 septembre 2018¹,
- vu l'accord provisoire approuvé en vertu de l'article 69 septies, paragraphe 4, de son règlement intérieur par la commission compétente et l'engagement pris par le représentant du Conseil, par lettre du 29 mars 2019, d'approuver la position du

¹ JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

Parlement européen, conformément à l'article 294, paragraphe 4, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne,

- vu l'article 59 de son règlement intérieur,
 - vu le rapport de la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (A8-0029/2019),
1. arrête la position en première lecture figurant ci-après;
 2. demande à la Commission de le saisir à nouveau, si elle remplace, modifie de manière substantielle ou entend modifier de manière substantielle sa proposition;
 3. charge son Président de transmettre la position du Parlement au Conseil et à la Commission ainsi qu'aux parlements nationaux.

P8_TC1-COD(2018)0090

Position du Parlement européen arrêtée en première lecture le 17 avril 2019 en vue de l'adoption de la directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil , la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil, la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil concernant une meilleure application et une modernisation des règles de protection des consommateurs de l'UE*

(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 européen¹,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

* LE TEXTE N'A PAS ENCORE FAIT L'OBJET D'UNE FINALISATION JURIDICO-LINGUISTIQUE.

¹ JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

² Position du Parlement européen du 17 avril 2019.

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1 et paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE) prévoit que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du TFUE. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs soit assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) La législation relative à la protection des consommateurs devrait être appliquée de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des directives relatives au droit des consommateurs et du marketing, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme REFIT a conclu que l'efficacité de la législation de l'Union sur les droits des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs, *et qu'il pourrait par conséquent être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.*

- (3) L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour sensibiliser davantage les consommateurs, les professionnels et les spécialistes du droit des consommateurs et pour améliorer l'application des droits des consommateurs et les réparations dont ils peuvent bénéficier. Cependant, il subsiste des lacunes ■ dans les législations nationales *en matière* de sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions *internes à l'Union*, l'insuffisance des recours individuels mis à la disposition des consommateurs lésés par des infractions à la législation nationale transposant la directive 2005/29/CE¹ et les manquements de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE². La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.

¹ 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 (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

² Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

- (4) Les directives 98/6/CE¹, 2005/29/CE et 2011/83/UE² incluent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394³ sur la coopération en matière de protection des consommateurs impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'adopter des sanctions, de manière efficace, efficiente et coordonnée, pour faire cesser ou interdire des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (5) Les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels contrevenants ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. ***Dès lors, il convient d'améliorer*** les règles existantes des directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE relatives aux sanctions et, ***dans le même temps, d'introduire*** de nouvelles règles en la matière dans la directive 93/13/CEE 4⁴.

¹ Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

² 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).

³ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

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).

- (6) *Il doit appartenir aux États membres de choisir le type de sanctions à appliquer et de prévoir dans leur droit national les procédures pertinentes en matière de sanctions applicables en cas d'infractions aux directives modifiées par la présente directive.*
- (7) Pour faciliter une application plus cohérente des sanctions, en particulier dans le cas d'infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union visées par le règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs *et indicatifs* devraient être introduits pour l'application des *sanctions*. Ces critères devraient inclure *par exemple la nature, la gravité, l'échelle et la durée de l'infraction, ainsi que* toute réparation offerte par le professionnel aux consommateurs pour le préjudice causé ■ . L'existence d'infractions répétées commises par le même auteur montre la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et constitue donc un indice très significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'élever le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace. *Les* ■ avantages financiers obtenus ou les pertes évitées en raison de l'infraction *doivent être pris en compte si les données pertinentes sont disponibles. D'autres circonstances aggravantes ou atténuantes applicables au cas concerné peuvent également être prises en considération.*

■

(8) Ces critères communs non exhaustifs *et indicatifs* d'application des sanctions peuvent ne pas être pertinents pour décider des sanctions applicables à chaque infraction, notamment en ce qui concerne les infractions mineures. Les États membres devraient également tenir compte des autres principes généraux de droit applicables à l'imposition de sanctions, tels que le principe du non bis in idem.

(9) *Conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, les autorités compétentes des États membres concernées par l'action coordonnée prennent, dans leur domaine de compétence, toutes les mesures d'exécution nécessaires à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Le cas échéant, elles imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les mesures d'exécution sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction.*

- (10) Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent imposer des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur au droit des consommateurs ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mécanismes d'enquête et d'exécution coordonnés conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de garantir le caractère dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans ***le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises.***

(11) *Conformément aux articles 9 et 10 du règlement (UE) 2017/2394, lors de l'imposition de sanctions, il y a lieu de tenir dûment compte, le cas échéant, de la nature, de la gravité et de la durée de l'infraction en cause. L'imposition de sanctions devrait être proportionnée et conforme au droit de l'Union et au droit national, et notamment aux garanties procédurales applicables, ainsi qu'aux principes de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Enfin, les sanctions adoptées devraient être adaptées à la nature et au préjudice global réel ou potentiel qui découle de la violation de la législation de l'Union qui protège les intérêts des consommateurs. Le pouvoir d'imposer des sanctions est exercé soit directement par les autorités compétentes sous leur propre autorité, soit, le cas échéant, en ayant recours à d'autres autorités compétentes ou à d'autres autorités publiques, en faisant appel à des organismes désignés, le cas échéant, ou en demandant aux juridictions compétentes de rendre la décision nécessaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours si cette demande n'aboutit pas.*

- (12) Quand, en application du mécanisme de coordination prévu par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité nationale compétente unique au sens de ce règlement inflige une amende au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union, elle devrait être en mesure d'infliger une amende correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans tous les États membres concernés par une mesure répressive coordonnée.
- (13) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur législation nationale des amendes maximales plus élevées qui soient fondées sur le chiffre d'affaires pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au droit des consommateurs telles que définies par le règlement (UE) 2017/2394. *Les États membres devraient également avoir la possibilité de fonder ces amendes sur le chiffre d'affaires mondial du professionnel ou d'étendre les règles en matière d'amendes à d'autres infractions qui ne sont pas couvertes par les dispositions de la présente directive en rapport avec l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394. En outre, dans les cas où aucune information sur le chiffre d'affaires annuel du professionnel n'est disponible, les États membres ne devraient pas être empêchés de maintenir ou d'adopter d'autres règles prévoyant des amendes.* L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires du professionnel ne devrait pas s'appliquer à toute règle supplémentaire des États membres en matière d'astreintes, telles que les amendes journalières, en cas de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement du professionnel ou de toute autre mesure visant à faire cesser l'infraction.

(14) *Des règles relatives aux sanctions devraient être prévues dans la directive 93/13/CEE afin de renforcer son effet dissuasif. Les États membres sont libres de décider de la procédure administrative ou judiciaire d'application des sanctions pour les infractions à la directive 93/13/CEE. En particulier, les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient infliger des sanctions lorsqu'elles établissent le caractère abusif de clauses contractuelles, notamment sur la base d'une procédure judiciaire engagée par une autorité administrative. Les sanctions pourraient également être appliquées par les juridictions ou les autorités administratives nationales lorsque le professionnel recourt à des clauses contractuelles expressément définies comme déloyales en toutes circonstances conformément au droit national, ainsi que lorsque le professionnel a recours à une clause contractuelle qui a été jugée abusive au terme d'une décision contraignante définitive. Les États membres pourraient décider que les autorités administratives ont également le droit d'établir le caractère abusif de clauses contractuelles. Les juridictions nationales ou les autorités administratives pourraient également appliquer la sanction par la même décision qui établit le caractère abusif de ces clauses. Il appartient aussi aux États membres d'établir les mécanismes appropriés de coordination de toute action au niveau national concernant les recours individuels et les sanctions.*

(15) Lorsqu'ils **affectent** les recettes provenant des amendes **■**, les États membres devraient ***prendre en considération le renforcement de la protection de l'intérêt général des consommateurs ainsi que des autres intérêts publics protégés.*** **■**

■

(16) Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. ***L'instauration d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée. Le consommateur devrait avoir accès à l'indemnisation pour les dommages et, le cas échéant, à une réduction du prix ou à la résiliation du contrat, d'une manière proportionnée et efficace.*** Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire des droits ***à d'autres*** recours, ***tels que la réparation ou le remplacement***, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. ***Les États membres ne devraient pas être empêchés de déterminer les conditions d'application et les effets des recours pour les consommateurs. Lors de l'application des voies de recours, la gravité et la nature de la pratique commerciale abusive, les préjudices subis par le consommateur et les autres circonstances pertinentes, telles que la faute du professionnel ou l'infraction au contrat, pourraient, le cas échéant, être pris en considération.***

- (17) Le bilan de qualité des directives relatives au droit des consommateurs et du marketing et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il conviendrait de moderniser les règles existantes en matière de protection des consommateurs. **Dans le contexte du développement continu des outils numériques, il est nécessaire d'adapter constamment la législation en matière de protection des consommateurs.**
- (18) ***Le classement supérieur d'offres commerciales ou leur placement au premier plan dans le cadre de recherches en ligne effectués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne ont une incidence importante sur les consommateurs.***
- (19) ***Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens.***

(20) *À cet égard, il convient d'ajouter un nouveau point à l'annexe I de la directive 2005/29/CE afin de préciser qu'il y a lieu d'interdire les pratiques consistant, pour un professionnel, à fournir des informations à un consommateur sous la forme de résultats de recherche en réponse à la recherche en ligne du consommateur sans indiquer l'existence de publicité payante ou d'un paiement destiné spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. Lorsqu'un professionnel paie directement ou indirectement le fournisseur de la fonction de recherche en ligne pour bénéficier d'un classement plus élevé d'un produit dans les résultats de recherche, ce fournisseur devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile et intelligible. Le paiement indirect pourrait prendre la forme de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui ont pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé. Le paiement indirect pourrait prendre la forme d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé. Les paiements pour des services généraux, tels que les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne doivent pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin. La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que les places de marché en ligne, les moteurs de recherche et les sites internet de comparaison.*

(21) *Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres du classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil¹⁺ sur la promotion de l'équité et de la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne. Les obligations de transparence prévues par le règlement (UE) 2019/...⁺⁺ couvrent un large éventail d'intermédiaires en ligne, notamment les places de marché en ligne, mais elles ne s'appliquent qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne. Des exigences similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29/CE afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs, sauf dans le cas des fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à qui le règlement (UE) 2019/...⁺⁺ impose déjà de définir les principaux paramètres qui, individuellement ou ensemble, ont le plus de poids pour déterminer le classement et l'importance relative de ces principaux paramètres, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation claire, simple et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs.*

¹ *Règlement (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil relatif à... (JO...).*

⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro du règlement contenu dans le document PE-CONS n°/AA (2018/0112(COD)) et insérer le numéro, la date, le titre, et la référence de publication au JO de cette directive dans la note de bas de page.*

⁺⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro du règlement figurant dans le document PE-CONS No/AA (2018/0112 (COD)).*

- (22) *Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations doivent être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères généraux, des processus, des signaux spécifiques incorporés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes de réglage ou de rétrogradation utilisés dans le cadre du classement.*
- (23) *L'exigence d'information concernant les principaux paramètres de classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943¹. Ils ne devraient pas être tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. Les professionnels devraient fournir une description générale des éléments essentiels déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais ces éléments ne doivent pas être présentés de manière personnalisée pour chaque recherche distincte.*

¹ *Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p 1).*

- (24) Lorsque des produits sont proposés aux consommateurs sur des places de marché en ligne, tant la place de marché en ligne que le fournisseur tiers sont impliqués dans la fourniture des informations précontractuelles requise par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, il se peut que les consommateurs utilisant la place de marché en ligne ne sachent pas clairement qui sont leurs partenaires contractuels et quelles sont les répercussions pour leurs droits et obligations.
- (25) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins de la directive 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) 524/2013¹ et la directive 2016/1148/UE². Cependant, la définition devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin d’englober les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, *par rapport à* la notion de «site web», *celle de logiciel, y compris de site web, de partie de site web ou d’application exploités par le professionnel ou en son nom, conformément à* la notion d’«interface en ligne», comme le *prévoient le règlement (UE) 2017/2394 et le règlement (UE) 2018/302*³.

¹ Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

² Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d’information dans l’Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

³ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d’autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d’établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

(26) *Les directives 2005/29/UE et 2011/83/UE devraient* donc prévoir des obligations de transparence spécifiques pour les places de marché en ligne afin qu'elles informent les consommateurs faisant appel à de telles places de marché des principaux paramètres, présentés par ordre d'importance, qui déterminent le classement des offres, *et* du fait qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou un non-professionnel (par exemple, avec un autre consommateur) ■ .

(27) *Les places de marché en ligne devraient informer les consommateurs si le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers à la place de marché en ligne. Lorsque le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique signale son statut de non professionnel, les places de marché en ligne devraient fournir une brève déclaration faisant état du fait que les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union en la matière ne s'appliquent pas au contrat conclu. En outre, les consommateurs devraient être informés du mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique et le fournisseur de la place de marché en ligne. Ces informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible, et ne pas figurer uniquement dans les conditions générales ou dans un document contractuel similaire. Les obligations d'information incombant aux places de marché en ligne devraient être proportionnées et établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des places de marché en ligne. Les places de marché en ligne ne devraient pas être tenues d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'elles informent ceux-ci de leur applicabilité ou non. Ces dispositions sont sans préjudice des exigences en matière d'information des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE, notamment son article 6, paragraphe 1. Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre la place de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. La place de marché en ligne peut désigner le professionnel tiers comme étant le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses responsabilités spécifiques lorsqu'il assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation.*

- (28) Conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE¹, les places de marché en ligne ne devraient pas être tenues de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Elles devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers de produits sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel aux fins du droit des consommateurs et de leur fournir cette information.
- (29) *Compte tenu de l'évolution rapide des technologies concernant les places de marché en ligne et de la nécessité d'assurer un niveau plus élevé de protection des consommateurs, les États membres devraient être en mesure d'adopter ou de maintenir des mesures spécifiques supplémentaires à cet effet. Ces dispositions devraient être proportionnées, non discriminatoires et sans préjudice de la directive 2003/31/CE.*

¹ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

- (30) *Les définitions des notions de contenu numérique et de services numériques dans la directive 2011/83/UE devraient être alignées sur celles de la directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil¹⁺. Le contenu numérique couvert par la directive (UE) 2019/...⁺⁺ se réfère à un acte unique de fourniture, à une série d'actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine période. Fourniture continue ne signifie pas nécessairement fourniture à long terme. Des cas tels que la diffusion en continu et en ligne de séquences vidéo devraient être considérés comme constituant une fourniture continue pendant une certaine période, quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel. Il peut donc s'avérer difficile d'opérer une distinction entre certains types de contenu numérique et de services numériques, étant donné que les deux peuvent donner lieu à une fourniture continue par le professionnel pendant toute la durée du contrat*
- *. Les services de partage de fichiers vidéo et audio et d'autres formes d'hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries web, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage sont autant d'exemples de services numériques.*
- L'implication continue du prestataire de services justifie l'application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive 2011/83/UE qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non.
- *Les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel se caractérisent par un **acte unique** du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenu numérique, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. **Ils restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à l'article 16, point m), selon lequel** le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l'exécution du contrat a commencé, notamment pour le téléchargement ou le streaming du contenu, **à condition que le consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant***

¹ *Directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil du ... (JO...).*

⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)) et insérer le numéro, la date, le titre, et la référence de publication au JO de cette directive dans la note de bas de page.*

⁺⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287 (COD)).*

le délai de rétractation et qu'il ait reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de contenu numérique non fourni sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer le droit de rétractation pour les services.

- (31) ***Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne paie pas de contrepartie pécuniaire, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel.*** La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenu numérique en ligne), que le consommateur paie une contrepartie pécuniaire ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, la directive 2011/83/UE ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur paie ou s'engage à payer une contrepartie pécuniaire. Par conséquent, cette directive ne s'applique pas aux contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans contrepartie pécuniaire. Compte tenu de leurs similitudes et de l'interchangeabilité des services numériques payants et des services numériques fournis en échange de données à caractère personnel, ils devraient être soumis aux mêmes règles au titre de la directive 2011/83/UE.
- (32) Il convient de veiller à la cohérence entre le champ d'application de la directive 2011/83/UE et celui de la ***directive (UE) 2019/...***⁺, qui s'applique aux contrats de fourniture de contenu numérique ***ou*** de services numériques pour lesquels le consommateur fournit ***ou s'engage à fournir*** des données à caractère personnel au professionnel.

⁺ ***JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287 (COD)).***

- (33) Par conséquent, le champ d'application de la directive 2011/83/UE devrait être étendu aux contrats dans lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et dans lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. À l'instar des contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, la directive devrait s'appliquer chaque fois que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir du contenu numérique ou un service numérique, et pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Tout traitement de données à caractère personnel doit être conforme au règlement (UE) 2016/679.
- (34) ***Dans un souci de cohérence pleine et entière avec la directive (UE) 2019/...⁺,*** lorsque le contenu numérique et les services numériques ne sont pas fournis moyennant une contrepartie pécuniaire, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations où le professionnel recueille des données à caractère personnel ■ dans le seul but de se conformer aux exigences légales ***qui lui incombent***. De telles situations peuvent inclure les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les lois applicables à des fins de sécurité et d'identification ■ .

⁺ ***JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287 (COD)).***

- (35) La directive 2011/83/UE ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations où le professionnel recueille uniquement des métadonnées, telles que *des informations sur le dispositif du consommateur ou son* historique de navigation ■ , sauf lorsque cette situation est considérée comme un contrat en droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations où le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des publicités uniquement dans le but d'accéder à un contenu numérique ou à un service numérique. Toutefois, les États membres devraient rester libres d'étendre l'application des règles de la directive 2011/83/UE à de telles situations ou de régler par d'autres voies des situations de ce type exclues du champ d'application de ladite directive.
- (36) *La notion de fonctionnalité devrait renvoyer à la manière dont le contenu numérique ou le service numérique peut être utilisé. Par exemple, l'absence ou l'existence de restrictions techniques, telles que la protection assurée par gestion des droits numériques ou par zonage, peuvent affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir toutes les fonctions auxquelles il est destiné. Le concept d'interopérabilité indique si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels autres que ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques du même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure. Le bon fonctionnement devrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées. La notion de compatibilité est définie dans la directive (UE) 2019/...⁺.*

⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287 (COD)).*

- (37) L'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels, respectivement pour les contrats hors établissement et à distance, qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point a), prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement explicite du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant une contrepartie pécuniaire. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, selon lesquels l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (38) L'article 16, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en ce qui concerne le contenu numérique non fourni sur un support matériel si le consommateur a donné son consentement préalable pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi le droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de la directive 2011/83/UE prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour le contenu numérique consommé. L'obligation d'obtenir le consentement exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour le contenu numérique fourni moyennant une contrepartie pécuniaire. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, point m), selon lequel l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement et la reconnaissance préalables du consommateur ne s'applique qu'aux contrats soumettant le consommateur à une obligation de payer

- (39) L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE énonce les obligations d'information pour l'«invitation à l'achat» d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que la directive 2011/83/UE impose des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site web) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).
- (40) Les obligations d'information prévues à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir ces informations dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29/CE devrait donc être supprimée.

(41) L'article 6, paragraphe 1, point h), de la directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation, y compris le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de la directive. L'article 8, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit des obligations d'information précontractuelle plus simples si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, *par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal* ou par SMS. Les obligations d'information précontractuelle à fournir sur *ou via* ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1, point h). En conséquence, ces obligations comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de la directive. Toutefois, la mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone *ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal* et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication visés à l'article 8, paragraphe 4. Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas *sur ou via* les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 8, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE.

(42) L'article 16, point a), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés, si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et s'il reconnaît perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. En revanche, l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE, qui traitent des obligations du professionnel dans les situations où l'exécution du contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, exigent uniquement des professionnels qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur, sans que celui-ci ne reconnaisse perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté. Pour assurer la cohérence entre les dispositions légales susmentionnées, il est nécessaire *d'ajouter, à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE, l'obligation pour le professionnel d'obtenir la reconnaissance par le consommateur de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté. En outre, il est nécessaire d'adapter l'article 16, point a), aux modifications apportées à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, selon lesquelles l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer. Toutefois, les États membres devraient pouvoir choisir de ne pas appliquer l'obligation d'obtenir du consommateur la reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté pour des contrats de services lorsque le consommateur a expressément demandé la visite du professionnel pour effectuer des travaux de réparation. L'article 16, point c), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en cas de livraison de biens fabriqués selon les exigences du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés. Cette exception vise, par exemple, la fabrication et l'installation de mobilier sur mesure au domicile du consommateur lorsque ces opérations sont effectuées dans le cadre d'un contrat de vente unique.*

(43) *Il convient de considérer que l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, point b), de la directive 2011/83/UE s'applique également aux contrats relatifs à des ventes isolées d'énergie hors réseau, car le prix de cette énergie dépend de fluctuations sur les marchés des matières premières ou sur les marchés de l'énergie qui ne peuvent être contrôlées par le professionnel et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.*

■

(44) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE stipule les conditions dans lesquelles, lorsqu'il exerce le droit de rétractation, le consommateur ne supporte pas les coûts de prestation de services, de fourniture de services publics et de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à payer le prix du service, des services publics ou du contenu numérique reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne le contenu numérique, l'une de ces conditions non cumulatives, *prévue à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii)*, est l'absence de confirmation de contrat, y compris de confirmation du consentement préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et de sa reconnaissance du fait que le droit de rétractation est dès lors perdu. *Cependant, cette condition ne figure pas parmi les conditions régissant la perte du droit de rétractation prévue à l'article 16, point m), ce qui crée une incertitude quant à la possibilité pour le consommateur d'invoquer l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), lorsque les deux autres conditions prévues à l'article 14, paragraphe 4, point b), sont remplies et que le droit de rétractation est perdu en vertu de l'article 16, point m). La condition énoncée à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), devrait donc être ajoutée à l'article 16, point m), afin de permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation lorsque cette condition n'est pas remplie et, partant, d'invoquer les droits prévus à l'article 14, paragraphe 4.*

(45) *Les opérateurs peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé par une décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision. Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique à la directive 2011/83/UE afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé par une prise de décision automatisée. Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou «en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil¹, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.*

¹ *Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).*

(46) Compte tenu de l'évolution technologique, il est nécessaire de supprimer la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, point c), de la directive 2011/83/UE, car le télécopieur est rarement utilisé et largement obsolète. ■

■

(47) *Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer l'existence de processus ou de procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont acheté ou utilisé les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, ils devraient contenir des informations sur la manière dont les contrôles sont effectués et fournir aux consommateurs des informations claires sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. En outre, il conviendrait dès lors de considérer comme une pratique commerciale déloyale le fait de tromper les consommateurs en publiant des déclarations selon lesquelles les avis sur un produit sont soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit lorsqu'aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas. Ces mesures pourraient comprendre, par exemple, des moyens techniques permettant de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement acheté ou utilisé le produit.*

- (48) *Les dispositions relatives aux avis et recommandations de consommateurs s'entendent sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.*
- (49) *Il convient également d'interdire aux professionnels de publier de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. La manipulation peut également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé.*

(50) *Il convient d'interdire aux professionnels de revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous. Cette interdiction spécifique s'applique sans préjudice de toute autre mesure nationale que les États membres peuvent prendre pour protéger les intérêts légitimes des consommateurs ainsi que pour assurer la mise en œuvre de la politique culturelle et pour garantir un large accès aux manifestations culturelles et sportives pour tous, comme des mesures de régulation des prix de revente de billets d'entrée.*

- (51) L'article 16 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, les actions de marketing menées dans divers États membres qui présentent des *biens* comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peuvent induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.
- (52) De telles pratiques peuvent donc être qualifiées de contraires à la directive 2005/29/CE, sur la base d'une évaluation au cas par cas des éléments pertinents. Afin de faciliter l'application du droit existant par les autorités compétentes des États membres en matière d'alimentation et de droits des consommateurs, des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies dans la communication de la Commission du 26 septembre 2017 relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires¹. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission *a présenté* une approche commune des essais comparatifs portant sur les denrées alimentaires².

¹ C(2017) 6532.

² https://ec.europa.eu/jrc/sites/jrcsh/files/eu_harmonised_testing_methodology_framework_for_selecting_and_testing_of_food_products_to_assess_quality_related_characteristics.pdf

(53) Toutefois, l'expérience en matière d'application des règles a montré que les consommateurs, les professionnels et les autorités nationales compétentes ne savent pas nécessairement quelles pratiques commerciales pourraient être contraires à la directive 2005/29/CE en l'absence d'une disposition explicite. Par conséquent, il conviendrait de modifier la directive 2005/29/CE afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités répressives, en abordant explicitement les activités de marketing qui présentent **un bien** comme identique à **un bien** commercialisé dans d'autres États membres, alors que **ce bien a** une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes. Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques conformément aux dispositions de la directive. Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation, du droit du professionnel d'adapter **les biens** de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes **et objectifs**, tels que **la législation nationale**, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou des stratégies volontaires **élaborées pour** améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs, ainsi que du droit des professionnels d'offrir des **biens** de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents. **Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. Il convient de respecter les règles sectorielles de l'Union en la matière et les règles relatives à la libre circulation des marchandises.**

(54) Alors que les ventes hors établissement constituent un canal de vente légitime et bien établi, comme les ventes dans les locaux commerciaux du professionnel et les ventes à distance, certaines pratiques commerciales ***ou de vente*** particulièrement agressives ou trompeuses, comme dans le cadre de visites au domicile du consommateur **■** ou **■** d'excursions commerciales ***visées à l'article 2, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE***, peuvent mettre les consommateurs sous pression pour qu'ils achètent des biens ***ou des services*** qu'ils n'achèteraient pas autrement et/ou achètent des biens ou des services à des prix excessifs, impliquant souvent un paiement immédiat. De telles pratiques ciblent souvent les personnes âgées ou d'autres consommateurs vulnérables. Certains États membres jugent ces pratiques indésirables et estiment nécessaire de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement au sens de la directive 2011/83/UE, comme les pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses d'un produit dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions **■**. ***Lorsque ces restrictions sont adoptées*** pour des motifs ***autres que la protection des consommateurs, tels que*** des motifs d'intérêt public ou des motifs liés au respect de la vie privée des consommateurs protégé par l'article 7 de la charte des droits fondamentaux de l'UE, ***elles ne relèvent pas du champ d'application de la directive 2005/29/CE***.

(55) *Conformément au principe de subsidiarité et afin de faciliter l'application des règles, il convient donc de préciser que la directive 2005/29/CE ne préjuge pas de la liberté des États membres d'adopter des dispositions nationales afin de protéger davantage les intérêts légitimes des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales dans le contexte des visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur qui visent à offrir ou à vendre des produits ou d'excursions organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des biens aux consommateurs, lorsque de telles dispositions sont justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs. Ces dispositions devraient être proportionnées et non discriminatoires, elles ne devraient pas interdire ces circuits de vente en tant que tels. Les dispositions nationales adoptées par les États membres pourraient, par exemple, fixer des horaires pendant lesquels les visites aux domiciles des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse, ou interdire de telles visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'elles n'étaient pas acceptables ou encore prescrire la procédure de paiement. En outre, ces dispositions pourraient établir des règles plus protectrices dans les domaines harmonisés par la directive 2011/83/UE. Il convient dès lors de modifier la directive 2011/83/UE afin de permettre aux États membres d'adopter des mesures nationales qui prévoient un délai plus long pour le droit de rétractation et dérogent à des exceptions spécifiques au droit de rétractation. Les États membres devraient être tenus de notifier à la Commission toute disposition nationale adoptée à cet égard afin que celle-ci puisse mettre ces informations à la disposition de toutes les parties intéressées et contrôler le caractère proportionné et la légalité de ces mesures.*

(56) *En ce qui concerne les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel, la directive 2005/29/CE s'applique sans préjudice des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation que les États membres peuvent imposer aux professionnels. En outre, la directive 2005/29/CE s'applique sans préjudice du droit national des contrats ni, en particulier, des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats. Conformément aux articles 5 à 9 de la directive 2005/29/CE, les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel peuvent être interdites, sous réserve d'une appréciation au cas par cas. En outre, l'annexe I de la directive 2005/29/CE contient une interdiction générale des pratiques par lesquelles le professionnel donne l'impression qu'il n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, ou qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu. La Commission devrait évaluer si les règles actuelles assurent un niveau adéquat de protection des consommateurs et offrent des outils permettant aux États membres de lutter efficacement contre ces pratiques.*

- (57) *Dès lors, il convient que la présente directive n'ait pas d'incidences sur le droit national dans le domaine du droit des contrats, en ce qui concerne les aspects relatifs au droit des contrats qui ne sont pas régis par la présente directive. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat, notamment en cas d'absence de consentement ou d'activité commerciale non autorisée.*
- (58) *Afin de garantir aux citoyens l'accès à des informations à jour concernant leurs droits et voies de recours en tant que consommateurs de l'Union, le point d'entrée en ligne qui sera mis en place par la Commission devrait être convivial, dynamique, aisément accessible et utilisable par tous, y compris les personnes handicapées («conception pour tous»), dans la mesure du possible.*

- (59) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs¹, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (60) Étant donné que les objectifs de la présente directive, visant à une meilleure application et à une modernisation de la législation en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, l'Union peut, en raison de la dimension européenne du problème, adopter des mesures, conformément au principe de subsidiarité énoncé 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 ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

¹ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

Article premier

Modifications de la directive 2005/29/CE

La directive 2005/29/CE est modifiée comme suit:

(1) L'article 2, paragraphe 1, est modifié comme suit:

(a) Le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) “produit”: tout bien ou service, y compris les biens immobiliers, les services numériques et le contenu numérique, ainsi que les droits et les obligations;»

(b) Les points suivants sont ajoutés:

«m) “classement”: la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication;

n) “place de marché en ligne”: un service permettant aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs en utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte.»

(2) *À l'article 3, les paragraphes 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant: ■*

- «5. La présente directive n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou ■ *d'*excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs. ■ *De* telles dispositions *doivent être proportionnées, non discriminatoires et* justifiées par des motifs liés à *la protection des consommateurs*.
6. Les États membres notifient sans délai à la Commission toute disposition nationale appliquée au titre du paragraphe 5, ainsi que toute modification ultérieure. La Commission fait en sorte que ces informations soient facilement accessibles aux consommateurs et aux professionnels sur un site web créé à cet effet.»

(3) *À l'article 6, paragraphe 2, le point suivant est ajouté:*

«c) toute activité de marketing présentant un *bien, dans un État membre*, comme identique à un *bien* commercialisé dans ■ d'autres États membres, alors que *ce bien a* une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, *à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.*»

(4) ■ *L'article 7 ■ est modifié comme suit:*

(a) *Le paragraphe 4 est modifié comme suit:*

(i) *Le point d) est remplacé par le texte suivant:*

«d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle;»

(ii) *Le point suivant est ajouté:*

«f) *pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers à la place de marché en ligne.*»

(b) Le paragraphe suivant est inséré:

«4 bis. Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot-clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont susceptibles d'être finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles. Le présent paragraphe ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis par le règlement (UE) 2019/...⁺.

*** Règlement (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil du ... (JO ...).»**

⁺ **JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série du règlement qui figure dans le document PE-CONS n°/AA (2018/0112(COD)) et insérer le numéro, la date, le titre et la référence de publication au JO de ce règlement dans la note de bas de page.**

(c) Le paragraphe suivant est ajouté:

«6. Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant acheté ou utilisé le produit sont réputées substantielles.»

(5) L'article ■ suivant est inséré:

«Article 11 *bis*

Réparation

1. **■** *Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales ont accès à des recours proportionnés et effectifs, y compris la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la résiliation du contrat. Les États membres peuvent déterminer les conditions d'application et les effets desdits recours. Ils peuvent prendre en considération, le cas échéant, la gravité et la nature de la pratique commerciale déloyale, les dommages subis par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes.*
2. *Ces recours sont sans préjudice de l'application d'autres recours dont disposent les consommateurs en vertu du droit de l'Union ou du droit national.»*

■

(6) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres **■** veillent à ce que *les* critères suivants, ***non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions***, le cas échéant:
 - (a) la nature, la gravité, *l'ampleur* et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;

■

(b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;



(c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;

(d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, *si les données concernées sont disponibles*;

(e) *les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394*;

(f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.



3. Les États membres veillent à ce que ***lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21*** du règlement (UE) 2017/2934, ***elles comprennent soit la possibilité d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit celle d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés. Sans préjudice dudit règlement et pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, les États membres peuvent restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants:***
- a) ***les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I; et***
 - b) ***le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque l'infraction ne relève pas du point a).***

4. *Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'EUR.*



5. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le ... [date de transposition de la *présente* directive *modificative*] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

(7) **■** L'annexe I est *modifiée comme suit*:

(a) *Le point suivant est inséré:*

«11 bis) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.»

(b) *Les points suivants sont insérés:*

«23 bis) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.

23 ter) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont réellement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.

23 quater) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.»

Article 2

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 3 est remplacé par le texte suivant:*

«3) *“bien”, tout bien tel que défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil**;*

* *Directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil du ... (JO ...).*»

(b) le point ■ suivant est inséré:

«4 bis) “données à caractère personnel”, les données à caractère personnel au sens de l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679;

(c) *Les points 5 et 6 sont remplacés* par le texte suivant:

«5) *“contrat de vente”, tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;*

⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de la directive qui figure dans le document PE-CONS 27/19 (2015/0288(COD)) et insérer le numéro, la date, le titre et la référence de publication au JO de cette directive dans la note de bas de page.*

6) “contrat de service”, tout contrat autre qu’un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s’engage à fournir un service au consommateur, **y compris un service numérique** ;»

(d) Le point 11 est remplacé par le texte suivant:

«11) “contenu numérique”, ***tout contenu numérique tel que défini à l’article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil*****+;»

* ***Directive (UE) 2019/... du Parlement européen et du Conseil du ... (JO ...).***»

■

(e) Les points suivants sont ajoutés:

«**■** 16) “service numérique”, ***tout service numérique tel que défini à l’article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/...***+++;

■

+ ***JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)) et insérer le numéro, la date, le titre et la référence de publication au JO de cette directive dans la note de bas de page.***

++ ***JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).***

- 17) “place de marché en ligne”: un **■** service permettant aux consommateurs de conclure des contrats *à distance avec d’autres professionnels ou consommateurs en utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte;*
- 18) “fournisseur de place de marché en ligne”, tout prestataire de services *qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs;*

■

- 19) *“compatibilité”, la compatibilité telle que définie à l’article 2, point 10), de la directive (UE) 2019/...⁺;*
- 20) *“fonctionnalité”, une fonctionnalité telle que définie à l’article 2, point 11), de la directive (UE) 2019/...⁺;*
- 21) *“interopérabilité”, l’interopérabilité telle que définie à l’article 2, point 12), de la directive (UE) 2019/...⁺;»*

⁺ *JO: veuillez insérer dans le texte le numéro de série de la directive qui figure dans le document PE-CONS 26/19 (2015/0287(COD)).*

(2) *L'article 3 est modifié comme suit:*

(a) *Le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:*

«1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dont le consommateur paie ou s'engage à payer le prix. Elle s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.»

(b) Le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel afin de fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique conformément à la présente directive, ou de lui permettre de respecter les exigences légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.»

(c) Le paragraphe 3 est modifié comme suit:

(i) Le point k) est remplacé par le texte suivant:

«k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19, 21 et 22;»

(ii) Le point suivant est ajouté:

«n) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.»

(3) ■ *À l'article 5, le paragraphe 1 est modifié comme suit:*

(a) Le point e) est remplacé par le texte suivant:

«e) outre le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens, le contenu numérique et les services numériques, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;»

(b) Les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

- «g) s'il y a lieu, les fonctionnalités **des biens contenant des éléments numériques**, du contenu numérique et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;
- h) s'il y a lieu, toute **compatibilité et** interopérabilité **pertinentes des biens contenant des éléments numériques**, du contenu numérique et des services numériques avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»

(4) **■ L'article 6 est modifié comme suit:**

(a) Le paragraphe 1 est modifié comme suit:

(i) Le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel *et* son adresse électronique. ***En outre, lorsque le professionnel fournit*** d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver ***tous*** les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, ***y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens. Tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent*** au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement. Le cas échéant, le professionnel fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;»

(ii) Le point suivant est inséré:

«e bis) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;»

(iii) Le point l) est remplacé par le texte suivant:

«l) un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, le contenu numérique et les services numériques;»

(iv) Les points r) et s) sont remplacés par le texte suivant:

«r) s'il y a lieu, les fonctionnalités *des biens contenant des éléments numériques*, du contenu numérique et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

s) s'il y a lieu, toute *compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens contenant des éléments numériques*, du contenu numérique et des services numériques avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»

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

«4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), 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), 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.»

(5) L'article ■ suivant est inséré:

«Article 6 bis

Exigences *spécifiques* supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, **le fournisseur de** cette dernière doit en outre, **sans préjudice des dispositions de la directive 2005/29/CE**, fournir les informations suivantes **de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance**:

- (a) ***les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de l'article 2, paragraphe 1, point m), de la directive 2005/29/CE, des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;***

- (b) si le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers à la place de marché en ligne;

- (c) *lorsque le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique n'est pas un professionnel, le fait que* les droits des consommateurs découlant de la législation de l'Union en la matière *ne* s'appliquent *pas* au contrat ■ ; ■
- (d) *s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au* contrat *entre le tiers proposant les biens, les services ou le contenu numérique et le fournisseur de la place de marché en ligne.* Cette *information* est sans préjudice de la responsabilité que la place de marché en ligne *ou le professionnel* peut avoir *en lien avec le* contrat *en vertu d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit national.*

2. *Sans préjudice de la directive 2000/31/CE, le présent article n'empêche pas les États membres d'imposer aux places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»*

(6) ■ À l'article 7, **le paragraphe 3** est remplacé par le texte suivant:

«3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la 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, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable. ***Le professionnel demande aussi au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.»***

(7) L'article 8 est modifié comme suit:

(a) Le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question ***ou au moyen de celle-ci*** et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées respectivement à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation figurant à 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 formulaire de rétractation***, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.»

(b) Le paragraphe 8 est remplacé par le texte suivant:

«8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la 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, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse. ***Le professionnel demande aussi au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.***»

(8) *L'article 9 est modifié comme suit:*

(a) *Le paragraphe suivant est inséré:*

«1 bis. Les États membres peuvent adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de quatorze jours visée au paragraphe 1 est portée à trente jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles règles doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»

(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 trente jours dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 bis du présent article, à compter:»

(9) *À l'article 10, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:*

«2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours, ou trente jours dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis, à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.»

(10) *À l'article 13[■], les paragraphes suivants sont ajoutés:*

«4. En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679.

5. Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) *n'est d'aucune utilité hors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;*
 - b) *n'a trait qu'à l'activité du consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;*
 - c) *a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut en être désagrégé, ou seulement au prix d'efforts disproportionnés; ou*
 - d) *a été généré conjointement par le consommateur et par d'autres consommateurs, qui peuvent continuer à en faire usage.*
6. *À l'exception des situations visées au paragraphe 5, points a), b) ou c), le professionnel met à disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.*

7. *Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique gratuitement, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.*
8. *En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur de ce dernier, sans préjudice du paragraphe 6.»*

(11) L'article 14 est modifié comme suit:

(a) *Le paragraphe suivant est inséré:*

«2 bis. En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.»

(b) *Au paragraphe 4, le point b) i) est remplacé par le texte suivant:*

«i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze ou de trente jours visé à l'article 9;»

(12) L'article 16 est modifié comme suit:

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

«a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté *et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer*, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, *lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;*»

(b) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenu numérique non fourni sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque:

i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;

ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et

iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.»

(c) *Les paragraphes suivants sont ajoutés:*

«Les États membres peuvent déroger aux exceptions au droit de rétractation prévues au paragraphe 1, points a), b), c) et e), pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Les États membres peuvent prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation dans le cas de contrats de service après que le service a été entièrement exécuté et lorsque le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer.»

(13) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

«Article 24

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres **■** veillent à ce que *les* critères suivants, ***non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions***, le cas échéant:
 - (a) la nature, la gravité, ***l'ampleur*** et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;
■
 - (b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
■

- (c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, *si les données concernées sont disponibles*;
- (e) *les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394*;
- (f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

I

- «3. Les États membres veillent à ce que *lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21* du règlement (UE) 2017/2934, elles comprennent *soit* la possibilité d'infliger des amendes *au moyen de procédures administratives, soit celle d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, amendes* dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.
4. *Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'EUR.*

■

5. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le ... [date de transposition de la *présente* directive *modificative*] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

(14) *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, et à l'article 16, deuxième alinéa, il en informe la Commission au plus tard le ... [date de la transposition prévue à l'article 5 de la présente directive modificative], et informe la Commission de tous les changements ultérieurs.»

(15) L'annexe I est modifiée comme suit:

(a) Le point A est modifié comme suit:

(i) le troisième paragraphe ■ sous «Droit de rétractation» est remplacé par le texte suivant:

«Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire [3]»

(ii) le point 2 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[2.] Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone *et* votre adresse électronique.»

■

(b) Le premier paragraphe du point B est remplacé par le texte suivant:

«À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et ■ son adresse électronique]:»

Article 3

Modifications de la directive 93/13/CEE

La directive 93/13/CEE est modifiée comme suit:

L'article ■ suivant est inséré:

«Article 8 ter

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. ***Les États membres peuvent restreindre ces sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives dans toutes les circonstances par le droit national ou dans lesquelles le vendeur ou le prestataire continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive rendue conformément à l'article 7, paragraphe 2.***

3. Les États membres **■** veillent à ce que *les* critères suivants, ***non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions***, le cas échéant:

(a) la nature, la gravité, ***l'ampleur*** et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;

■

(b) toute mesure prise par le ***vendeur ou le prestataire*** pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;

■

(c) les éventuelles infractions antérieures commises par le ***vendeur ou le prestataire***;

- (d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le *vendeur ou le prestataire* du fait de l'infraction, *si les données concernées sont disponibles*;
- (e) *les sanctions infligées au vendeur ou au prestataire pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontières pour lesquelles les informations relatives à ce type de sanction sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394*;
- (f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

I

4. ***Sans préjudice du paragraphe 2, les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2934, elles comprennent soit la possibilité d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit celle d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, amendes dont le montant maximal correspond à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du vendeur ou du prestataire dans l'État membre ou les États membres concernés.***
 5. ***Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 4, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du vendeur ou du prestataire ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'EUR.***
- I**
6. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le ... [date de transposition de la ***présente*** directive ***modificative***] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

Article 4

Modifications de la directive 98/6/CE

La directive 98/6/CE est modifiée comme suit:

(a) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

- 1. Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.**
- 2. Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel pendant un laps de temps qui ne peut pas être inférieur à un mois avant l'application de la réduction de prix.**
- 3. Les États membres peuvent prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement.**
- 4. Lorsque le produit est commercialisé depuis moins de trente jours, les États membres peuvent également prévoir une période plus courte que celle prévue au paragraphe 2.**

5. *Les États membres peuvent prévoir que, lorsque la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.»*

(b) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive, et mettent tout en œuvre pour en assurer l'exécution. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres **■** veillent à ce que *les* critères suivants, *non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions*, le cas échéant:

(a) la nature, la gravité, *l'ampleur* et la durée ou les effets dans le temps de l'infraction;

■

(b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;

■

- (c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- (d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, *si les données concernées sont disponibles*;
- (e) *les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394*;

- (f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

I

3. Les États membres notifient ces dispositions relatives aux sanctions à la Commission au plus tard le ... [date de transposition de la *présente* directive *modificative*] et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.»

Article 5

Informations sur les droits des consommateurs

La Commission veille à ce que les citoyens qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en tant que consommateurs ou sur le règlement extrajudiciaire des litiges bénéficient d'un point d'accès en ligne, par l'intermédiaire du portail numérique unique établi par le règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil¹, qui leur permet:

- a) d'accéder à des informations à jour concernant leurs droits en tant que consommateurs de l'Union de manière claire, compréhensible et aisément accessible; et*
- b) d'introduire une plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil² et auprès du centre européen des consommateurs compétent, en fonction des parties concernées.*

¹ *Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n° 1024/2012 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).*

² *Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).*

Article 6

Rapport de la Commission et révision

Au plus tard ... [deux ans après la date d'application], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient en particulier une évaluation des dispositions de la présente directive concernant:

- a) les manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel; et*
- b) les cas dans lesquels des biens sont présentés sur le marché comme identiques alors qu'ils ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, y compris l'opportunité de soumettre ces cas à des exigences plus strictes, notamment une interdiction visée à l'annexe 1 de la directive 2005/29/CE, et l'éventuelle nécessité de prévoir des dispositions plus détaillées concernant les informations sur la différenciation des biens.*

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative.

Article 7

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le ... [**24** mois à compter de la date d'adoption], les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à compter du ... [6 mois après l'expiration du délai de transposition].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci doivent contenir une référence à la présente directive ou être accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les États membres déterminent les modalités de cette référence.

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 8

Entrée en vigueur

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

Article 9

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à ..., le ...

Par le Parlement européen

Le président

Par le Conseil

Le président