

ACTUALITE LEGISLATIVE

Diverses adaptations du droit national au droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs

La loi n°2020-1508 du 3 décembre 2020 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière comporte plusieurs dispositions renforçant la protection des consommateurs¹. D'une part, elle permet la transposition en droit national de trois directives européennes adoptées au cours de l'année 2019. D'autre part, elle met en conformité le droit national avec deux règlements récents de l'Union européenne : l'un visant à lutter contre le blocage géographique injustifié, l'autre relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de la protection des consommateurs.

3 directives en cours de transposition

1 - Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE

2 - Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques

3 - Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs. Cette directive modifie quatre directives de l'UE :

- directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs,
- directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs,
- directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats,
- directive 98/6/CE relative à l'indication des prix.

Transposition des directives

Les articles 1^{er} et 2 de la loi autorisent le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance les dispositions législatives nécessaires à la transposition en droit interne des directives adoptées en 2019 (cf. encadré) ainsi que les mesures de coordination et d'adaptation de la législation liées à cette transposition.

1° Contrats de vente de biens

La *directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens* remplace la directive 1999/44/CE relative à la garantie des biens. Sans remettre en cause le délai de garantie minimal

¹ Chapitre 1^{er} de la loi

de deux ans, elle permet aux États membres de fixer à un ou deux ans, le délai pendant lequel un défaut de conformité, lorsqu'il se révèle, est présumé exister antérieurement à la délivrance du bien. En droit national, ce délai est actuellement de deux ans depuis la loi du 17 mars 2014 relative à la consommation pour les contrats conclus après le 18 mars 2016. Ainsi, pendant toute la durée de la garantie légale de conformité qui est également de deux ans, c'est au vendeur qu'il appartient de prouver que le défaut n'existait pas au moment de la délivrance du bien au consommateur.

L'innovation majeure de la directive est l'application de la garantie aux biens comprenant des éléments numériques dits « biens connectés ». Les professionnels seront tenus de livrer un bien conforme à certains critères notamment en termes de compatibilité, d'interopérabilité ou de sécurité propres à ce type de biens, qu'ils soient prévus au contrat ou habituellement attendus par les consommateurs. Ils devront, en outre, fournir les mises à jour nécessaires pour le maintien en conformité.

Enfin, la directive décline les modes de dédommagement du consommateur en cas de défaut de conformité : réparation ou remplacement, puis réduction de prix ou résolution du contrat de vente, en précisant les conditions de mise en œuvre. Elle n'apporte pas sur ce point de changements substantiels au cadre juridique actuel. Les consommateurs pourront continuer à bénéficier, en cas de défauts de conformité qui n'étaient pas apparents lors de l'achat, des règles nationales prévoyant des modes de dédommagement non spécifiques aux contrats de consommation, par exemple le régime des vices cachés du Code civil.

Les dispositions de la directive 2019/771 sont applicables à partir du 1^{er} janvier 2022 et doivent être transposées en droit national d'ici le 1^{er} juillet 2021.

2° Contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques

La *directive 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques* instaure, pour ces contrats, un régime analogue à la garantie des biens. Les contenus numériques et les services numériques seront ainsi garantis contre tout défaut de conformité selon les critères prévus au contrat ou habituellement attendus par les consommateurs pour le même type de contenus ou services.

Le délai de garantie minimal est fixé à deux ans. Cependant, le délai durant lequel le défaut de conformité est présumé exister est fixé à un an, sans possibilité pour les États membres de l'étendre. Par ailleurs, les professionnels seront tenus à des obligations analogues à celles prévues par la directive portant sur les ventes de biens, telles que la mise à jour des contenus et services. Les consommateurs bénéficieront de droits spécifiques en cas de modification du contenu ou du service numérique par le professionnel ainsi que de la récupération des données lors de la résolution du contrat.

Les dispositions de la directive 2019/770 sont applicables à partir du 1^{er} janvier 2022 et doivent être transposées en droit national d'ici le 1^{er} juillet 2021.

3° Révision et modernisation de l'acquis européen

Issue de l'exercice d'évaluation (« Refit ») réalisé par la Commission européenne sur six directives en matière de protection des consommateurs, la directive 2019/2161 dite directive « *Omnibus* » révisé et modernise une partie de l'acquis européen en matière de protection des consommateurs et, à cet effet, modifie quatre directives de l'UE qui protègent les intérêts économiques des consommateurs (cf. encadré).

Pour l'essentiel, la directive a pour objet :

- d'homogénéiser les sanctions prévues par les droits nationaux en cas de violation des dispositions issues des quatre directives modifiées et de renforcer les sanctions pour des infractions de grande ampleur affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs ;
- d'imposer aux places de marché des obligations d'information à l'égard des consommateurs ;
- d'obliger le professionnel, en toutes circonstances, à fournir au consommateur son numéro de téléphone et son adresse électronique ;
- d'étendre les règles d'information et de protection des consommateurs aux services numériques gratuits (réseaux sociaux) ;
- de renforcer la lutte contre les « faux avis » de consommateurs sur les plateformes ;
- d'encadrer les annonces de réduction de prix par l'obligation pour le professionnel de justifier d'un « prix antérieur appliqué » ;
- de renforcer les mesures de protection des consommateurs contre les pratiques commerciales agressives ou trompeuses mises en œuvre à l'occasion de la conclusion de certains contrats conclus hors établissement ;
- d'informer le consommateur sur l'application d'un prix personnalisé à partir d'un algorithme ;
- de lutter plus efficacement contre la différence de qualité des produits de consommation vendus sous une même marque au sein de l'Union européenne par un aménagement sur ce point des règles interdisant les pratiques commerciales trompeuses.

Les dispositions de la directive 2019/2161 sont applicables à partir du 28 mai 2022 et doivent être transposées en droit français d'ici le 28 novembre 2021.

2 nouveaux règlements européens

1- 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 le lieu de résidence et le lieu d'établissement des clients sur le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE

2- Règlement (UE) n° 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

Adaptations du droit national aux règlements de l'Union européenne

Géoblocage

La loi finalise au plan national le dispositif destiné à lutter contre le géoblocage injustifié instauré par le ***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.***

Ce règlement a pour objet de prévenir les discriminations directes et indirectes que des clients peuvent subir dans leurs transactions avec des professionnels dans le marché intérieur en fonction de leur

nationalité, de leur lieu de résidence ou de leur lieu d'établissement. Concrètement, les consommateurs ne peuvent plus être bloqués ou limités pour l'accès à un site ou à une application smartphone d'un professionnel établi dans un autre État membre pour des motifs liés par exemple à la nationalité, au lieu de résidence ou au lieu de connexion de l'ordinateur. Ils ne peuvent également plus être redirigés automatiquement vers un site national sans leur accord. Les professionnels peuvent toutefois continuer à bloquer ou limiter l'accès à leurs sites à condition que cela soit nécessaire pour satisfaire à une exigence légale applicable à leurs activités, par exemple la non-détention des droits de propriété intellectuelle pour un autre pays.

La loi introduit dans le droit national un régime de sanctions administratives en cas de manquements aux dispositions du règlement 2018/302 afin d'en assurer la pleine exécution au plan national. A cet effet, **l'article 3** de la loi crée un article L. 132-24-1 dans le Code de la consommation qui prévoit une amende d'un montant maximum de 15 000 euros pour une personne physique et de 75 000 euros pour une personne morale pour les manquements suivants :

- le fait de bloquer ou de limiter l'accès d'un client à une interface en ligne ou de le rediriger sans son consentement vers une version différente de l'interface à laquelle il a initialement voulu accéder, en méconnaissance de l'article 3 du règlement,
- d'appliquer des conditions générales d'accès aux biens et aux services qui diffèrent en fonction de la nationalité, du lieu de résidence ou du lieu d'établissement du client, en méconnaissance de l'article 4 du règlement,
- d'appliquer des conditions de paiement discriminatoires en méconnaissance de l'article 5 du règlement.

La loi habilite en outre les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes à contrôler l'application du règlement.

Le règlement ne s'appliquant pas aux situations purement internes, lorsque tous les éléments pertinents de la transaction sont cantonnés à l'intérieur d'un seul État membre, il est apparu nécessaire de compléter le dispositif européen par des dispositions visant à lutter, au niveau national, contre des pratiques de blocage géographique injustifié dont sont victimes des consommateurs eu égard à leur lieu de résidence, s'agissant, tout particulièrement de ceux résidant en outre-mer, de la part de professionnels installés en métropole. Ces mesures directement inspirées du règlement (UE) 2018/302 sont reprises à l'article 4 de la loi et tiennent compte de la recommandation n° 19 de l'avis 19-A-12 du 4 juillet 2019 de l'Autorité de la concurrence en vue de permettre le désenclavement des consommateurs des outre-mer et la lutte contre la vie chère.

Ces mesures ont donc pour objet d'interdire :

- de bloquer ou de limiter l'accès d'un consommateur à son interface en ligne, par l'utilisation de mesures technologiques ou autres, pour des motifs liés au lieu de résidence sur le territoire national de ce consommateur,
- de rediriger un consommateur vers une version de son interface en ligne qui est différente de celle à laquelle il a initialement voulu accéder, sauf s'il a expressément donné son consentement à cet effet,
- d'appliquer, pour des motifs liés au lieu de résidence sur le territoire national du consommateur, des conditions générales de vente de biens ou de fourniture de services différentes,
- d'appliquer des conditions de paiement discriminatoires liées à la localisation, sur le territoire national, de la résidence du consommateur, de son compte de paiement, du prestataire de services de paiement ou de l'émission de l'instrument de paiement.

Les manquements à ces dispositions du Code de la consommation sont soumis à un régime de sanctions administratives définies à l'article L. 132-24-2 de ce Code et qui sont de même niveau que celles prévues pour le non-respect des dispositions du règlement 2018/302 lui-même, mentionnées ci-dessus.

Une habilitation autorise les agents de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes à contrôler l'application de ces nouvelles dispositions.

Adaptation des pouvoirs de l'autorité administrative chargée de la concurrence et de la consommation

La loi renforce les pouvoirs de la DGCCRF en cas d'infractions et de manquements aux règles de protection des intérêts économiques des consommateurs et à celles relatives à la conformité et à la sécurité des produits, constatés par les agents habilités à partir d'un site internet et dès lors que l'auteur de la pratique ne peut être identifié ou qu'il n'a pas déféré à une mesure d'injonction qui lui a été précédemment notifiée.

Ces mesures sont prescrites par le règlement n° 2017/2394 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs mais aussi par les règlements n° 2017/625² et 2019/1020³.

L'article 5 de la loi reconnaît à la DGCCRF le pouvoir d'ordonner l'affichage d'un message d'avertissement visant à informer les consommateurs du risque grave de préjudice pour leurs intérêts que représente un contenu illicite en ligne. Cette injonction pourra être adressée aux opérateurs de plateformes en ligne, c'est-à-dire aux personnes qui exercent une activité de classement ou de référencement (sites comparateurs, moteurs de recherche) ou encore de mise en relation de plusieurs parties (places de marché) mais aussi aux fournisseurs d'accès à Internet ou aux navigateurs.

Par ailleurs, il s'agit également, pour les infractions les plus graves (pratiques commerciales trompeuses, par exemple), de permettre à la DGCCRF :

- d'enjoindre aux opérateurs de plateformes en ligne le déréférencement des interfaces en ligne dont les contenus sont manifestement illicites ou encore aux différents acteurs précités mais aussi aux simples hébergeurs d'en empêcher l'accès (pouvoir de filtrage)
- et d'ordonner aux opérateurs de registre ou aux bureaux d'enregistrement de domaines de prendre une mesure de blocage d'un nom de domaine (pouvoir de blocage) pendant trois mois, renouvelée une fois. Si l'infraction constatée persiste, dans le cas où l'injonction de blocage n'a pas permis de la faire cesser, la DGCCRF peut alors délivrer une injonction de suppression ou de transfert du nom de domaine.

Ces mesures sont mises en œuvre dans un délai, fixé par l'autorité administrative, qui ne peut être inférieur à quarante-huit heures.

Le non-respect de ces mesures est puni d'une sanction pouvant aller jusqu'à un an d'emprisonnement et 250 000 euros d'amende.

Ainsi, pour lutter plus efficacement contre les contenus illicites en ligne, le législateur considère qu'il est important que la DGCCRF dispose des moyens d'action adéquats.

² Règlement concernant les contrôles officiels et les autres activités officielles servant à assurer le respect de la législation alimentaire et de la législation relative aux aliments pour animaux ainsi que des règles relatives à la santé et au bien-être des animaux, à la santé des végétaux et aux produits phytopharmaceutiques

³ Règlement sur la surveillance du marché et la conformité des produits

La nouvelle loi vient ainsi compléter des dispositions issues de **la loi du 17 juin 2020**⁴ qui a mis en place un dispositif améliorant l'indemnisation des consommateurs victimes de pratiques illicites. Ainsi l'article L. 523-1 du Code de la consommation a modifié les dispositions relatives à la transaction pénale : l'accord transactionnel pourra désormais comporter, le cas échéant, des obligations tendant à faire cesser les manquements, à éviter leur renouvellement et à réparer le préjudice subi par des consommateurs.

De même, parallèlement à la transaction pénale, la loi a autorisé l'autorité administrative à proposer une transaction administrative à un professionnel mis en cause pour un manquement passible d'une sanction administrative. Comme pour la transaction pénale, la loi a prévu la possibilité de demander au professionnel dans le cadre de l'accord transactionnel, de s'engager à faire cesser les manquements, à éviter leur renouvellement et à mettre en place un dispositif de réparation du préjudice pour les consommateurs. Ces dispositions figurent à l'article L. 522-9-1 du Code de la consommation.

⁴ Loi n° 2020-734 du 17 juin 2020 relative à diverses dispositions liées à la crise sanitaire, à d'autres mesures urgentes ainsi qu'au retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne