

Loi DDADUE et protection du consommateur

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 (dite DDADUE) contribue notamment à renforcer les droits des consommateurs et les pouvoirs de contrôle de la DGCCRF.



Adobestock

Pour réaliser ces objectifs, la loi consiste, d'une part, à permettre la transposition en droit national de trois directives européennes adoptées au cours de l'année 2019 et, d'autre part, à mettre en conformité le droit national avec deux règlements européens récents. Les principales modifications engendrées par la loi DDADUE en matière de consommation sont présentées ci-après. Pour une analyse plus détaillée de ces dispositions, voir notre rubrique.

La loi lance les travaux de transposition de 3 directives européennes pour plus de protection des consommateurs

- Contrat 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.

Parmi les dispositions de la directive, l'innovation majeure 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 du bien. Ce texte précise également les modes de dédommagement des consommateurs en cas de défaut de conformité, à savoir la réparation ou le remplacement du bien, ou à défaut une réduction du prix ou le remboursement.

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

- Contrat de fourniture de contenus numériques et de services numériques : la directive 2019/770 prévoit, notamment, que les contenus numériques et les services numériques seront garantis contre tout défaut de conformité selon les critères prévus au contrat ou habituellement attendus par les consommateurs pour ce type de contenus ou services (jeux vidéo, SVOD, stockage en ligne 'cloud', ...) y compris en l'absence de paiement d'un prix (réseaux sociaux).

Les consommateurs auront droit à la mise en conformité, ou à défaut à la réduction du prix ou au remboursement et disposeront en outre de droits spécifiques en cas de modification du contenu ou du service numérique par le professionnel, tels que le droit de refuser la modification et de résilier le contrat) et de récupérer les contenus lors de la résolution du contrat.

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

- La directive 2019/2161 dite « Omnibus » révisé et modernise une partie de l'acquis européen en matière de protection des consommateurs.

Elle prévoit :

- d'imposer aux places de marché des obligations d'information à l'égard des consommateurs (comme le prévoit en France la loi de 2016 pour une République numérique) ;
- 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, en obligeant le professionnel à justifier d'un prix de « référence » pour établir la licéité de l'offre promotionnelle ;
- d'informer le consommateur sur l'application d'un prix personnalisé établi 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 ;
- de renforcer le dispositif de sanction en cas de violation des dispositions de protection des consommateurs.

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

Une consultation publique sur les deux projets d'ordonnance transposant ces trois directives sera organisée au début et au cours de l'année 2021.

Mise en conformité du droit national avec deux règlements récents de l'Union européenne – de nouveaux pouvoirs et contrôles pour la DGCCRF

- Lutte contre le blocage géographique et les discriminations : le règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 vise 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.

L'une des applications concrètes de ce règlement est que les consommateurs ne pourront 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 pourront également plus être redirigés automatiquement vers un site national sans leur accord. La loi met en place un dispositif similaire à celui du règlement pour lutter, au niveau national, contre les pratiques de géoblocage injustifié dont peuvent notamment être victimes les consommateurs des Outre-mer. Dans les deux cas, les agents CCRF sont habilités pour constater les manquements à ces règles.

- Adaptation des pouvoirs de la DGCCRF pour tenir compte du 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.

La loi DDADUE 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 sur internet. En cas d'infraction ou de manquement aux règles de protection des intérêts économiques des consommateurs ou à celles relatives à la conformité et à la sécurité des produits constatés par des agents CCRF à partir d'une interface en ligne et lorsque l'auteur de la pratique ne peut être identifié ou qu'il n'a pas déféré à une précédente injonction, la DGCCRF aura désormais la possibilité d'ordonner l'affichage d'un message d'avertissement à destination des consommateurs les avertissant du risque grave de préjudice pour leurs intérêts que représente un contenu illicite en ligne. En cas d'infraction punie d'une peine d'au moins deux ans d'emprisonnement, portant gravement atteinte à la loyauté des transactions ou à l'intérêt des consommateurs, par exemple, lorsqu'il s'agit d'une pratique commerciale trompeuse, elle pourra également :

- Enjoindre aux plateformes en ligne (sites comparateurs, moteurs de recherche, places de marché), fournisseurs d'accès ou navigateurs de prendre une mesure de déréférencement du contenu illicite ou de limitation d'accès à une interface en ligne) ;
- Ordonner aux opérateurs de registre ou aux bureaux d'enregistrement de domaines de prendre une mesure de blocage d'un nom de domaine, d'une durée maximale de trois mois renouvelable une fois, suivie, si l'infraction constatée persiste, d'une mesure de suppression ou de transfert du nom de domaine à l'autorité compétente.