



Maison de l'Europe de Paris



■ Nouvelle étape pour une protection renforcée des consommateurs face à l'ère du numérique

Le 18 décembre dernier, la directive « Omnibus » a été publiée au Journal officiel de l'Union européenne conformément à l'initiative «New deal for consumers». Cette initiative voulue par la Commission européenne a pour objectif de renforcer les droits du consommateur afin de répondre aux évolutions du « e-commerce ».

« Omnibus » constitue le dernier instrument législatif du « Paquet e-commerce ». Celui-ci déjà composé de deux directives adoptées en mai 2019, vise à uniformiser le régime de garantie de conformité dans les contrats de vente de biens, de fourniture et de services numériques.

Cette dernière directive renforce les droits nationaux des consommateurs en sanctionnant les responsables de plateformes d'achats en ligne.

➤ Une modernisation attendue par les consommateurs

Ce « Paquet e-commerce » répond à la nécessité de moderniser la législation européenne sur la protection des droits des consommateurs.

En effet, des enquêtes menées au préalable par les autorités nationales compétentes établissaient que la majorité des commerces en ligne ne respectent pas les droits des consommateurs.

Parmi les sites internet examinés par ces autorités, certains commerçants avaient délibérément omis des informations visant à renseigner le consommateur sur : le prix (exempté de charges), les modalités de livraison et de rétractation et la garantie en cas de défaut de livraison du produit dans le délai légal.

"On ne peut accepter que, dans deux commerces en ligne sur trois, les consommateurs européens ne soient pas informés correctement de leurs droits » avait souligné à l'époque Didier Reynders, en charge de la protection des consommateurs dans l'exécutif européen.



Maison de l'Europe de Paris

➤ De nouveaux droits pour le consommateur

Cette directive « Omnibus » protège les consommateurs à un double niveau :

Permettre d'abord de bénéficier de recours juridiques supplémentaires contre les pratiques déloyales. Par exemple, elle confirme le délai de rétractation de quatorze jours en cas de non conformité du contenu ou du service numérique.

Ce droit européen de rétractation devrait, comme le souligne Didier Reynders, « dopée la confiance des consommateurs » vis-à-vis des transactions numériques et pousser les commerçants à ne pas avoir recours à des manœuvres dolosives comme le fait de « dissimuler en petits caractères » cette information.

Sanctionner ensuite avec plus d'efficacité les responsables de transactions en ligne en redéfinissant avec plus de précisions certains critères qui permettent de retenir la responsabilité pénale de ces commerçants.

De plus, la directive permettra une plus grande transparence dans les transactions en ligne. Elle régule la pratique des avis en ligne qui peuvent permettre un meilleur positionnement des produits. Elle met aussi à la charge du commerçant l'obligation d'informer le consommateur sur l'identité du responsable, le vendeur ou le marché en ligne.

➤ Quand ces nouveaux droits seront-ils applicables ?

Il faudra attendre encore un peu pour que le consommateur européen ne se trouve pas dépourvu face aux achats en ligne.

En effet la directive dite « Omnibus » devrait être transposée par les Etats membres dans leur législation nationale au plus tard le 28 novembre 2021, pour une application effective à compter du 28 mai 2022.

Dans l'attente, il faudra s'appuyer prioritairement sur les deux directives composant déjà le Paquet e-commerce dont la transposition puis l'application aura lieu plus tôt, respectivement à compter du 1^{er} juillet 2021 et du 1^{er} janvier 2022.

Cette refonte en profondeur du droit de la consommation européen conduira à terme à une simplification et une plus grande harmonisation des règles concernant la protection des consommateurs. Il s'agit d'une étape clef pour la mise en place « d'un marché unique numérique ».



Maison de l'Europe de Paris



Article rédigé par le Centre d'Information Europe Direct de la Maison de l'Europe de Paris et publié en partenariat avec Voix d'Europe le 03/06/2020.

Maison de l'Europe de Paris

Association régie par la loi de 1901, créée en 1956 et reconnue d'utilité publique.
29, avenue de Villiers 75 017 Paris • Tél +33 (0)1 44 61 85 85
www.paris-europe.eu • maison-europe@paris-europe.eu
f Maison de l'Europe de Paris e @MdEuropeParis

