

# DIRECTIVES

## 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**

(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 européen <sup>(1)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(2)</sup>,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient 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 traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «Charte») prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Le droit relatif à la protection des consommateurs devrait être appliqué de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) a conclu que l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait 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 droits nationaux concernant des 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/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(3)</sup> et les insuffisances de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(4)</sup>. La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.

<sup>(1)</sup> JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> Position du Parlement européen du 17 avril 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 8 novembre 2019.

<sup>(3)</sup> 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).

<sup>(4)</sup> 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/CE <sup>(5)</sup>, 2005/29/CE et 2011/83/UE <sup>(6)</sup> du Parlement européen et du Conseil contiennent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil <sup>(7)</sup> impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'infliger des sanctions, de manière effective, efficace et coordonnée, en vue de faire cesser ou d'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 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 du Conseil <sup>(8)</sup>.
- (6) Les États membres devraient pouvoir choisir le type de sanctions à infliger et prévoir dans leur droit national les procédures pertinentes pour infliger des sanctions en cas d'infractions aux directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE 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 au sens du règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs et indicatifs pour l'application des sanctions devraient être introduits dans les directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE. Ces critères devraient inclure, par exemple, la nature, la gravité, l'ampleur 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 significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter 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 aussi être prises en compte.
- (8) Ces critères communs non exhaustifs et indicatifs d'application des sanctions pourraient 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 du 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 infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de

<sup>(5)</sup> 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).

<sup>(6)</sup> 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).

<sup>(7)</sup> 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).

<sup>(8)</sup> 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).

garantir l'effet 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, y compris aux garanties procédurales applicables, ainsi qu'aux principes de la Charte. Enfin, les sanctions infligées devraient être adaptées à la nature de l'infraction aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs et au préjudice global réel ou potentiel qui en découle. Le pouvoir d'imposer des sanctions doit être 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 recourant, le cas échéant, à des organismes désignés 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, par suite d'une action coordonnée prévue par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité compétente unique au sens dudit 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, cette autorité 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 l'action d'exécution coordonnée.
- (13) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur droit national 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. 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 relèvent pas des dispositions de la présente directive en lien avec l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394. L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel 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 incluses 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 ladite directive. 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 infligées par les autorités administratives ou les juridictions nationales lorsque le professionnel recourt à des clauses contractuelles expressément définies comme déloyales en toutes circonstances en droit national, ainsi que lorsque le professionnel a recours à des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives 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 autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient également infliger une sanction par la même décision qui établit le caractère abusif de ces clauses. Les États membres pourraient 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 pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin 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, le préjudice subi par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes, telles que la faute du professionnel ou la violation du contrat, pourraient être pris en compte, le cas échéant.

- (17) Le bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il convient de moderniser les règles de l'Union existantes en matière de protection des consommateurs. Au regard du développement continu des outils numériques, il est nécessaire d'adapter le droit de l'Union en matière de protection des consommateurs.
- (18) Le meilleur classement 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, l'annexe I de la directive 2005/29/CE devrait être modifiée 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 clairement 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 d'accès 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 a 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 devraient 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 déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil <sup>(9)</sup>. Les exigences de transparence prévues par ledit règlement 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 de transparence 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 ledit règlement 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 simple et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs.
- (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 devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.
- (23) L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil <sup>(10)</sup>. Les professionnels 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 principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte.

<sup>(9)</sup> Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).

<sup>(10)</sup> 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 le fournisseur de 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 cocontractants et quelles sont les implications pour leurs droits et obligations.
- (25) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins des directives 2005/29/CE et 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil <sup>(11)</sup> et la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil <sup>(12)</sup>. Cependant, la définition de «place de marché en ligne» devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de «site internet», celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'«interface en ligne», comme le prévoient le règlement (UE) 2017/2394 et le règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil <sup>(13)</sup>.
- (26) Les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE devraient donc prévoir des obligations d'information 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 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 fournisseurs de places de marché en ligne devraient informer les consommateurs si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou un non-professionnel, sur la base de la déclaration qui leur a été faite par le tiers. Lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques signale son statut comme étant non professionnel, les fournisseurs de places de marché en ligne devraient fournir une brève information indiquant que les droits des consommateurs découlant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat conclu. En outre, les consommateurs devraient être informés du mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. Ces informations devraient être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Les exigences d'information incombant aux fournisseurs de places de marché en ligne devraient être proportionnées. Ces exigences doivent établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. Les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité. Ces dispositions sont sans préjudice des exigences en matière d'information des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE, et 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 les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. Le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur 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/CE du Parlement européen et du Conseil <sup>(14)</sup>, les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne.
- (29) Compte tenu de l'évolution rapide des technologies concernant les places de marché en ligne et de la nécessité d'assurer un niveau 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 2000/31/CE.

<sup>(11)</sup> 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).

<sup>(12)</sup> 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).

<sup>(13)</sup> 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).

<sup>(14)</sup> 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 contenus numériques et de services numériques dans la directive 2011/83/UE devraient être alignées sur celles de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil <sup>(15)</sup>. Les contenus numériques régis par la directive (UE) 2019/770 se réfèrent à un acte unique de fourniture, à une série d'actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine période. Une fourniture continue n'est pas nécessairement synonyme de fourniture sur le long terme. Des cas tels que la retransmission en ligne (web streaming) d'une séquence 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 contenus numériques 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 internet, 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. De nombreux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel se caractérisent par un acte unique du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE 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 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 fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur 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 s'acquitte pas d'un prix, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenus numériques en ligne), que le consommateur s'acquitte d'un prix ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, ladite directive ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur s'acquitte ou s'engage à acquitter un prix. Par conséquent, ladite 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 s'acquitter d'un prix. 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 ladite directive.
- (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) 2019/770, qui s'applique aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.
- (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 contenus numériques non fournis sur un support matériel, ladite 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 un 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 devrait être conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil <sup>(16)</sup>.
- (34) Dans un souci de cohérence pleine et entière avec la directive (UE) 2019/770, lorsque les contenus numériques et les services numériques ne sont pas fournis moyennant le paiement d'un prix, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations dans lesquelles 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, par exemple, les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les législations applicables à des fins de sécurité et d'identification.

<sup>(15)</sup> 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 (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).

<sup>(16)</sup> 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).

- (35) La directive 2011/83/UE ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel se limite à collecter des métadonnées telles que des informations sur l'appareil du consommateur ou son historique de navigation, sauf si cette situation est considérée comme un contrat en vertu du droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des annonces publicitaires uniquement afin 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 réglementer d'une autre manière ces situations, qui sont exclues du champ d'application de ladite directive.
- (36) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme renvoyant à la manière dont un contenu numérique ou un 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 encodage régional, pourraient affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir toutes les fonctions auxquelles il est destiné. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait 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) 2019/770.
- (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), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (38) L'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en ce qui concerne les contenus numériques non fournis sur un support matériel si le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi son droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de ladite directive 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 contenus numériques consommés. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour les contenus numériques fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, premier alinéa, point m), pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance 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 internet de médias) 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 des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir cette information 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 ladite directive. L'article 8, paragraphe 4, de ladite directive 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 informations précontractuelles obligatoires 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, elles

comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B. 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.

- (42) L'article 16, premier alinéa, 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 son 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 ladite directive, 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 ces dispositions, il est nécessaire d'ajouter, à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, 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 si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer. En outre, il est nécessaire de modifier le libellé de l'article 16, premier alinéa, point a), pour tenir compte des 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 exprès du consommateur et la reconnaissance 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, premier alinéa, point c), de ladite directive prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats 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, premier alinéa, 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 contrôlés par le professionnel et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
- (44) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit 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 contenus numériques non fournis sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à s'acquitter du prix du service, des services publics ou des contenus numériques reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne les contenus numériques, 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, premier alinéa, point m), de ladite directive, ce qui crée une incertitude quant à la possibilité pour les consommateurs 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 qu'en conséquence le droit de rétractation est perdu conformément à l'article 16, premier alinéa, point m). La condition énoncée à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), devrait donc être ajoutée à l'article 16, premier alinéa, 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 professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de 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 sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat. 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 sur la base d'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, 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.

- (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 à présent 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 aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir 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 convient dès lors de considérer comme une pratique commerciale déloyale le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas. Ces mesures pourraient comprendre des moyens techniques permettant de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit.
- (48) Les dispositions de la présente directive 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 soumettre 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. De telles pratiques pourraient 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 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 garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, une commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut 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 considérées comme 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 de l'Union en vigueur 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 29 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 alimentaires. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».
- (53) Toutefois, en l'absence d'une disposition explicite, 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. Par conséquent, il convient de modifier ladite directive afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités

chargées de l'application de la réglementation, en abordant explicitement les activités de commercialisation 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 à la directive 2005/29/CE, modifiée par la présente 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 le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les 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 dans le cadre de visites au domicile d'un consommateur ou d'excursions visées à l'article 2, point 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 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 agressives ou trompeuses d'un produit dans le cadre 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, 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 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 cadre des visites non sollicitées d'un professionnel à leur domicile qui visent à offrir ou à vendre des produits ou des excursions organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits 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 et 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 les horaires pendant lesquels les visites au domicile 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 les modalités 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, ladite directive s'applique sans préjudice du droit national des contrats et, en particulier, des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats. Les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel peuvent être interdites sur la base d'une appréciation au cas par cas en vertu des articles 5 à 9 de ladite directive. En outre, l'annexe I de ladite directive 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 adéquats permettant aux États membres de lutter efficacement contre ces pratiques.

- (57) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les aspects du droit national des contrats qu'elle ne régit pas. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national des contrats 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 de consommateurs et le règlement extrajudiciaire des litiges, le point d'entrée en ligne qui sera mis en place par la Commission devrait, dans la mesure du possible, être convivial, adapté à une utilisation portable, aisément accessible et utilisable par tous, y compris les personnes handicapées («conception pour tous»).
- (59) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs <sup>(17)</sup>, 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, à savoir une meilleure application et une modernisation du droit en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, mais peuvent, en raison de la dimension européenne du problème, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré 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:

*Article premier*

**Modification de la directive 93/13/CEE**

Dans la directive 93/13/CEE, l'article suivant est inséré:

«Article 8 *ter*

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions 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 en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel 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 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 transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (\*);
  - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

<sup>(17)</sup> JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

4. Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel 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 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'euros.

6. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(\*) 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).».

## Article 2

### Modifications de la directive 98/6/CE

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

1) 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 au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours 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.».

2) 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 adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions 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 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 transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil; (\*)
  - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(\*) 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) no 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

### Article 3

#### Modifications de la directive 2005/29/CE

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

1) À l'article 2, le premier alinéa 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 les contenus numériques, 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 utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs.».

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 cadre 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 tarder à la Commission toute disposition nationale adoptée 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 internet créé à cet effet.».

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

«c) toute activité de commercialisation 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 au fournisseur de 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 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 à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil (\*)

(\*) Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).».

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 effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.».

5) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

### Réparation

1. Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours proportionnés et effectifs, qui comprennent la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat. Les États membres peuvent déterminer les conditions d'application et les effets desdits recours. Les États membres 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 adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions 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 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 transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (\*);
- 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) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés. Sans préjudice dudit règlement, les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants:

- a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et

b) le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au 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'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

---

(\*) 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).».

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 effectivement 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 4

### Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa 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) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (\*);

---

(\*) 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 (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).»;

b) le point suivant est inséré:

«4 bis) "données à caractère personnel", les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (\*);

---

(\*) 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).»;

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;
- 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) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (\*);

(\*) 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 (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).»;

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) 2019/770;
- 17) “place de marché en ligne”, un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 18) “fournisseur de place de marché en ligne”, tout professionnel 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) 2019/770;
- 20) “fonctionnalité”, la fonctionnalité telle que définie à l'article 2, point 11), de la directive (UE) 2019/770;
- 21) “interopérabilité”, l'interopérabilité telle que définie à l'article 2, point 12), de la directive (UE) 2019/770;».

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 selon lequel 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 lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique conformément à la présente directive, ou de lui permettre de remplir les obligations 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, les contenus numériques 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, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques 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 comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques 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, les contenus numériques et les services numériques;»;
- iv) les points r) et s) sont remplacés par le texte suivant:
- «r) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques 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 comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques 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), du présent article 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), du présent article si le professionnel 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 fournit au consommateur, sans préjudice de la directive 2005/29/CE, 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 les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs 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 les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu 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 fournisseurs de 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 et il demande 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 d'un tel 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 modèle de 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 et il demande 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, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 bis du présent article, trente jours 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, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis, trente jours 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, qui a été 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 en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

6. Sauf dans les situations visées au paragraphe 5, point a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été 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 sans frais, 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 numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, 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 numérique 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 premier alinéa est modifié comme suit:

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

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

ii) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis 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.»;

b) les alinéas suivants sont ajoutés:

«Les États membres peuvent déroger aux exceptions au droit de rétractation prévues au premier alinéa, 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.

Dans le cas de contrats de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer lorsqu'il a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, les États membres peuvent prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement exécuté, pour autant que l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.».

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 adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions 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 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 transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (\*);

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) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant 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'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(\*) 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).

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 et troisième alinéas, il en informe la Commission au plus tard le 28 novembre 2021, ainsi que de tous les changements ultérieurs.».

15) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) la partie A est modifiée comme suit:

i) le troisième alinéa 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 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) dans la partie B, le premier tiret est remplacé par le texte suivant:

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

## 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 Conseil <sup>(18)</sup>, 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 et auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.

<sup>(18)</sup> 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).

*Article 6***Rapport de la Commission et réexamen**

Au plus tard le 28 mai 2024, 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, y compris une interdiction visée à l'annexe I 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 28 novembre 2021, les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 28 mai 2022.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi 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 Strasbourg, le 27 novembre 2019.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

D. M. SASSOLI

*Par le Conseil*

*Le président*

T. TUPPURAINEN

---