

## **D. Obligations d'information**

*Christian Twigg-Flesner*

### **I. Introduction**

L'un des aspects communs aux différentes Directives faisant l'objet de cette étude est l'obligation d'informer le consommateur, que ce soit avant que le contrat ne soit conclu, ou immédiatement après. Dans certains cas, l'information doit être fournie à la fois avant *et* après la conclusion du contrat. Dans cette partie de l'étude, nous examinerons la portée de ses obligations d'information et nous interrogeons sur l'existence d'une marge d'amélioration.

La première section de cette partie passera en revue les différentes obligations d'information existant dans les Directives étudiées. La seconde section s'attachera aux problèmes particuliers qui peuvent survenir en l'état actuel de ses obligations et envisagera quelles sont les suggestions d'amélioration possibles. Cet aspect est désormais clairement lié au développement du *Cadre Commun de Référence* du droit européen des contrats et toutes les suggestions qui seront formulées ici devront être placées dans le contexte du *CCR*.

### **II. Obligations d'information prévues par les 8 Directives**

#### **1. Directive sur la vente de porte-à-porte**

Cette Directive n'impose que des exigences d'information très basiques, mais la jurisprudence de la CJCE a révélé que les conséquences d'un manquement pouvaient néanmoins être complexes. En vertu de l'article 4 (1), un consommateur doit être informé sur son droit de rétractation lorsqu'il conclut un contrat dans les circonstances dans lesquelles la Directive est applicable, dans un délai qui ne peut être inférieur à sept jours à compter de la conclusion du contrat, ainsi que sur le nom et l'adresse de la personne contre laquelle ce droit peut être exercé.

Cette information doit être donnée par écrit. Aucune autre exigence, notamment sur la langue utilisée pour fournir cette information ou sur la clarté de cette information, n'est imposée.

Il n'y a aucune disposition dans cette Directive concernant les sanctions qui peuvent être attachées à un manquement du commerçant à son obligation de fournir cette information au consommateur. La jurisprudence de la CJCE a dégagé que l'une des conséquences était que le délai pour exercer le droit de rétractation pouvait être allongé de manière indéfinie, c'est-à-dire que le « délai de rétractation » de sept jours ne commencera à courir que lorsque le consommateur aura été informé de manière correcte.

Par conséquent, la position des États membres sur les sanctions est plutôt vague. En BELGIQUE, le manquement à l'obligation de fournir cette information entraîne la nullité du contrat<sup>1</sup>. C'est également le cas par exemple en HONGRIE<sup>2</sup>, au LUXEMBOURG<sup>3</sup>, à MALTE<sup>4</sup>, aux PAYS-BAS<sup>5</sup> et en ESPAGNE<sup>6</sup>. Il en est de même en GRECE, sur le fondement du droit commun. Au ROYAUME-UNI, il a été précisé que le contrat demeurerait opposable aux commerçants par le consommateur, mais non par le commerçant contre le consommateur<sup>7</sup>, bien que cette position soit identique dans les autres pays mentionnés.

En IRLANDE, une sanction pénale est imposée en cas de manquement à cette obligation d'information<sup>8</sup>. La SLOVENIE prévoit également une responsabilité pénale<sup>9</sup>. Le ROYAUME-UNI a également prévu un système détaillé de sanction pénale, qui

---

<sup>1</sup> Art. 88, phrase 3 de la Loi du 14/7/1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

<sup>2</sup> Art. 3 (3) du Décret gouvernemental n° 370/2004 (XII.26.) sur la vente de porte-à-porte.

<sup>3</sup> Art. 10 (1) de la Loi sur la vente de porte-à-porte.

<sup>4</sup> Art. 7 de la Loi relative aux contrats de vente de porte-à-porte.

<sup>5</sup> Art. 24 (1) de la Loi sur le colportage.

<sup>6</sup> Art. 4 de la Loi 26/1991 du 21 novembre, relative à la protection des consommateurs en cas de contrats conclus en dehors des établissements commerciaux.

<sup>7</sup> Reg. 4 du Règlement de 1987 relatif à la protection des consommateurs (Annulation des contrats conclus en dehors des établissements commerciaux).

<sup>8</sup> Reg. 4 (4) - (6) du Règlement de 1989, Communautés Européennes (Annulation des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux).

<sup>9</sup> Art. 77 (1) n° 24 et (2) de la Loi relative à la protection des consommateurs.

s'ajoute à la sanction de l'inopposabilité contre le consommateur<sup>10</sup>. Les lois BULGARE<sup>11</sup> et ROUMAINE<sup>12</sup> prévoient également une peine d'amende en cas de manquement au devoir d'information.

En ITALIE, si cette information n'est pas fournie (ou fourni de manière incorrecte), le délai pour exercer le droit de rétractation est allongé à 60 jours à compter de la conclusion du contrat (pour les contrats de prestations de services) ou à compter de la livraison des biens<sup>13</sup>, tandis qu'en LITUANIE, le délai est porté à trois mois à compter de la date de conclusion du contrat.<sup>14</sup>

## **2. Directive 90/314/CEE (voyages à forfait)**

Cette Directive impose qu'une information soit fournie au consommateur à quatre stades différents, le type d'informations imposées variant même temps.

La première étape intervient au moment où une brochure portant sur les vacances à forfait est donnée à un consommateur. La Directive déclare qu'une telle brochure doit contenir des informations sur les aspects suivants du voyage :<sup>15</sup>

- (i) Le prix
- (ii) Les informations appropriées concernant :
  - (i) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
  - (ii) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son

---

<sup>10</sup> Reg. 4A-4H du Règlement de 1987 relatif à la protection des consommateurs (Annulation des contrats conclus en dehors des établissements commerciaux)..

<sup>11</sup> Art. 204 de la Loi relative à la protection des consommateurs.

<sup>12</sup> Art. 18 de l'Ordonnance n° 106 du 30 août 1999 relative aux contrats conclus avec un consommateur et négociés en dehors des établissements commerciaux.

<sup>13</sup> Art. 65 (3) du Code de la consommation.

<sup>14</sup> Art. 8, phrase 3 du Décret du ministre de l'Économie de la République de Lituanie relatif à l'approbation des règles sur la vente de biens et la prestation de services dans des établissements non destinés à cette activité.

<sup>15</sup> Article 3 (2).

- classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné ;
- (iii) les repas fournis ;
  - (iv) L'itinéraire ;
  - (v) Les informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage de séjour ;
  - (vi) Le montant le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde ;
  - (vii) Si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation.

Ces informations doivent être incluses dans la brochure. Ce terme n'est pas défini, mais il semble probable que l'intention était de faire référence à un document écrit. Par conséquent, il apparaît implicitement que les informations listées ci-dessus doivent être fournies par écrit. De surcroît, l'Art.3 (1) exige que ces informations ne soient pas trompeuses.

La question de savoir si les informations relatives à des vacances à forfait, fournies par le biais d'un site Web, peuvent être considérées comme une « brochure » n'est pas parfaitement claire. Si ce n'est pas le cas, alors ces obligations spécifiques d'information ne doivent pas être appliquées, bien que cela impose alors de se demander dans quelle mesure les obligations de la Directive 97/7 nécessitent des dispositions portant sur des éléments d'information équivalents à ceux-ci. Ce problème sera examiné infra, dans la Partie 1 ci-dessous.

La seconde étape à laquelle une information doit être fournie intervient à un moment situé avant que le contrat ne soit conclu. L'Art. 4 (1) al. (a) prévoit que le consommateur doit recevoir des informations (i) en matière de passeports et de visas, et notamment quant aux délais pour leur obtention ; et (ii) les informations relatives

aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour. Ces informations doivent être fournies « par écrit ou sous toute autre forme appropriée ».

La troisième étape est le délai « raisonnable avant le début du séjour »<sup>16</sup> ce qui signifie, vraisemblablement, qu'un contrat a déjà été conclu. À ce stade, le consommateur doit recevoir des informations – à nouveau « par écrit ou sous toute autre forme appropriée » sur les éléments suivants <sup>17</sup>:

- (i) Les horaires/lieux des escales et correspondances
- (ii) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés
- (iii) Pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- (iv) Une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Le quatrième et dernier stade auquel la Directive impose que soit fournie une information particulière aux consommateurs porte sur le document contractuel lui-même. L'Article 4 (2) al. (a) impose que le contrat mentionne au moins tous les éléments listés dans l'Annexe de la Directive, qui sont :

- (a) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- (b) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

---

<sup>16</sup> Article 4 (1) al. (b).

<sup>17</sup> Article 4 (1) al. (b).

- (c) lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis ;
- (d) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation ;
- (e) l'itinéraire ;
- (f) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait ;
- (g) le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur ;
- (h) le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4 paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait ;
- (i) le calendrier et les modalités de paiement du prix ;
- (j) les desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés ;
- (k) les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.

Les clauses du contrat doivent être rédigées par écrit, ou « sous toute autre forme compréhensible et accessible au consommateur ». Toutes les informations doivent également avoir été « communiquées » au consommateur avant la conclusion du contrat, ce qui ne semble pas exiger que le consommateur reçoive ces informations par écrit avant que le contrat soit conclu. L'Article 4 (2) (b) ajoute que le consommateur doit recevoir une copie des clauses du contrat.

Le tableau figurant aux pages suivantes vise à indiquer de quelle façon les différents éléments d'information qui doivent être fournis au cours de la conclusion d'un contrat

portant sur un voyage à forfait sont répartis tout au long des quatre étapes mentionnées ci-dessus. On verra à partir de ce tableau que malgré le fait que cette liste d'éléments soit particulièrement étendue, il n'y a qu'un nombre limité de doublons. La seule répétition notable concerne le moment où le consommateur se voit remettre une brochure et qu'il réserve subséquemment un contrat qui est basé sur cette brochure. Néanmoins, toutes les fois où le consommateur ne s'appuie pas sur une brochure, il n'y a quasiment aucune répétition.

## D. Obligations d'information

Objet de l'information	Brochure <sup>18</sup>	Avant le contrat <sup>19</sup>	Avant le séjour <sup>20</sup>	Contrat <sup>21</sup>
Prix	✓			✓ (incluant une information sur la révision du prix)
Indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait				✓

<sup>18</sup> On peut présumer que l'information doit ici être donnée par écrit.

<sup>19</sup> Cette information doit être fournie par écrit ou sous toute autre forme appropriée.

<sup>20</sup> Par écrit ou toute autre forme appropriée

<sup>21</sup> Par écrit ou sous toute autre forme qui soit compréhensible et accessible au consommateur.

## D. Obligations d'information

Objet de l'information	Brochure <sup>18</sup>	Avant le contrat <sup>19</sup>	Avant le séjour <sup>20</sup>	Contrat <sup>21</sup>
la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés	✓		✓ (horaires et lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur)	
Mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné	✓			✓
Repas fournis	✓			✓
Itinéraire	✓			✓
Informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État ou des États membres concernés en matière de passeports et de visas	✓	✓		

## D. Obligations d'information

Objet de l'information	Brochure <sup>18</sup>	Avant le contrat <sup>19</sup>	Avant le séjour <sup>20</sup>	Contrat <sup>21</sup>
Formalités sanitaires nécessaires pour le voyage de séjour	✓	✓		
Montant ou pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et calendrier pour le paiement du solde	✓			✓ (calendrier pour le paiement et modalités de paiement)
si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation	✓			✓
Nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur				✓
nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés			✓	

Objet de l'information	Brochure <sup>18</sup>	Avant le contrat <sup>19</sup>	Avant le séjour <sup>20</sup>	Contrat <sup>21</sup>
Pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour			✓	
Information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie			✓	
Visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait				✓
Desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés				✓
Délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat				✓

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	842
---	--	-----

### **3. Directive sur les clauses abusives**

Cette Directive ne prévoit aucune information spécifique devant être fournie au consommateur. Cela peut venir du fait que l'exigence selon laquelle une clause ne doit pas être contraire à la « bonne foi<sup>22</sup> » emporte l'obligation de révéler les clauses particulièrement coûteuses aux consommateurs avant qu'un contrat ne soit conclu. Cela peut éventuellement être conforté par l'une des clauses indicatives contenues dans l'Annexe : l'alinéa (i) énonce que la clause qui constate de manière irréfutable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat est potentiellement abusive. Cela suggère donc que la transparence qui doit caractériser une stipulation contractuelle avant la conclusion du contrat réduit la possibilité qu'une clause soit ultérieurement considérée comme abusive. La Directive impose également une condition de forme, au terme de laquelle toutes les stipulations contractuelles écrites doivent être rédigées « de façon claire et compréhensible <sup>23</sup> ».

### **4. Directive sur les droits d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers**

La Directive 94/47 contient un catalogue étendu des éléments d'information qui doivent être fournis à un consommateur au cours des deux étapes présentes dans le processus d'acquisition d'un immeuble en temps partagé : (i) lorsque l'information sur un bien immobilier est exigée ; (ii) lorsque le contrat est rédigé. L'Annexe de la Directive contient une liste minimum des informations devant être fournies à un consommateur. Le tableau ci-dessous précise les cas dans lesquels ces éléments doivent être fournis.

La Directive ne prévoit aucune condition de forme s'agissant de la façon dont les informations doivent être fournies ; pis, il n'y a aucune mention du fait que l'information doit être fournie de manière claire et intelligible. Le consommateur qui sollicite des informations sur un immeuble en temps partagé doit recevoir, en vertu de

---

<sup>22</sup> Article 3 (1)

<sup>23</sup> Article 5

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	843
---	--	-----

l'article 3 (1), des informations « concises et précises ». Le contrat d'acquisition de droits d'utilisation à temps partiel doit être rédigé dans l'une des langues de l'État Membre où l'acquéreur réside ou dont il a la nationalité. De même, les informations exigées, à la fois au moment de la demande et au moment de conclusion du contrat lui-même, doivent être fournies par écrit, mais il n'est fait aucune mention de formes alternatives comme celles sur un « support durable ».

La Directive 94/47 prévoit une sanction dans les situations où certaines des informations exigées n'ont pas été fournies. Ainsi, l'article 5 (1) prévoit l'allongement de la durée de rétractation au-delà de trois mois à compter de la conclusion du contrat lorsque les éléments énumérés dans cet article n'ont pas été fournis. La colonne finale du tableau identifie les éléments d'information qui doivent être fournis pour éviter l'allongement de délai de rétractation prévu par l'article 5 (1). Lorsque n'importe quel autre élément d'information exigé par les articles 3 et/ou 4 n'a pas été fourni, aucune sanction spécifique n'est envisagée par la Directive.

Comme le révèle l'analyse comparée de cette Directive, les États membres ont adopté des sanctions de nature variable en présence d'un manquement aux devoirs d'information.

<b>Objet de l'information</b>	<b>Demande</b>	<b>Contrat</b>	<b>Rétractation</b>
(a) l'identité et le domicile des parties, avec indication précise de la qualité juridique du vendeur au moment de la conclusion du contrat, ainsi que de l'identité et du domicile du propriétaire.	✓	✓	✓
(b) la nature précise du droit objet du contrat, ainsi qu'une clause indiquant quelles sont les conditions d'exercice de ce droit sur le territoire des États membres où sont situés le bien ou les biens, et si ces conditions ont été remplies, ou, dans le cas contraire, quelles conditions doivent encore être remplies.	✓	✓	✓
(c) lorsque le bien est déterminé, une description précise de ce bien et de sa situation.	✓	✓	✓

Objet de l'information	Demande	Contrat	Rétractation
(d) Lorsque le bien immobilier est en construction :			
(1) l'état d'achèvement de la construction ;	✓	✓	✓
(2) une estimation raisonnable du délai pour l'achèvement du bien immobilier ;	✓	✓	✓
(3) s'il s'agit d'un bien immobilier déterminé, le numéro du permis de construire et le nom et l'adresse complets de la ou des autorités compétentes en la matière ;	✓	✓	✗
(4) l'état d'achèvement des services communs rendant le bien immobilier opérationnel (raccordement au gaz, à l'électricité, à l'eau, au téléphone) ;	✓	✓	✗
(5) les garanties relatives au bon achèvement du bien immobilier et, en cas de non-achèvement du bien, celles relatives au remboursement de tout paiement effectué, et, le cas échéant, les modalités d'application de ces garanties.	✓	✓	✗
(e) les services communs (éclairage, eau, entretien, enlèvement des ordures) auxquels l'acquéreur a ou aura accès et les conditions de cet accès.	✓	✓	✗
(f) les installations communes, telles que piscine, sauna, etc., auxquelles l'acquéreur a ou aura éventuellement accès et, le cas échéant, les conditions de cet accès.	✓	✓	✗
(g) les principes selon lesquels l'entretien et la maintenance du bien immobilier, ainsi que son administration et sa gestion, seront organisés.	✓	✓	✗

## D. Obligations d'information

Objet de l'information	Demande	Contrat	Rétractation
(h) l'indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, la durée du régime mis en place ; la date à partir de laquelle l'acquéreur pourra exercer le droit objet du contrat.	✗	✓	✓
(i) le prix que l'acquéreur devra payer pour exercer le droit objet du contrat ; une estimation du montant dont devra s'acquitter l'acquéreur pour l'utilisation des installations et services communs ; la base de calcul du montant des charges liées à l'occupation du bien mobilier par l'acquéreur, des charges légales obligatoires (taxes, redevances) ainsi que des frais administratifs complémentaires (gestion, entretien, maintenance).	✓	✓	✓
(j) une clause mentionnant que l'acquisition n'entraînera pas de frais, de charges ou d'obligations autres que ceux qui sont stipulés dans le contrat.	✗	✓	✗
(k) la possibilité ou non de participer à un système d'échange et/ou de revente du droit objet du contrat, ainsi que les coûts éventuels lorsque le système d'échange et/ou de revente est organisé par le vendeur ou par un tiers désigné par lui dans le contrat.	✗	✓	✓
(l) des informations sur le droit de résiliation et le droit de rétractation du contrat et l'indication de la personne à laquelle doit être notifiée une éventuelle résiliation ou rétractation, ainsi que l'indication de la ou des modalités selon lesquelles la notification peut être faite ; l'indication précise de la nature et du montant des frais que l'acquéreur serait tenu de rembourser conformément à l'article 5 point 3 de la présente Directive s'il exerce son droit de rétractation ; le cas échéant, des informations sur les modalités pour résilier le contrat de crédit lié au contrat en cas de résiliation ou de rétractation de celui-ci.	✓	✓	✓
(m) la date et le lieu de signature du contrat par chacune des parties.	✗	✓	✓

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	847
---	--	-----

## **5. Directive sur la vente à distance**

La Directive 97/7 impose également que des éléments d'information spécifiques soient fournis, à la fois avant et après la conclusion du contrat. À la différence des Directives 90/314 et 94/47, la Directive 97/7 prévoit des catégories générales d'information, car la Directive est applicable à la vente à distance d'une grande variété de biens et de services et peut par conséquent se contenter de mentionner les éléments d'informations qui sont généralement exigibles.

L'Article 4 énumère une liste d'informations qui doivent être fournies avant que le contrat ne soit conclu. Ces informations doivent être fournies « de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée ». Ces éléments sont :

- (a) l'identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse ;
- (b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service ;
- (c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises ;
- (d) les frais de livraison, le cas échéant ;
- (e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ;
- (f) l'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 6 paragraphe 3 ;
- (g) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base ;
- (h) la durée de validité de l'offre ou du prix ;
- (i) le cas échéant, durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

L'Article 5 exige une confirmation écrite de la réception des informations énumérées aux paragraphes (a) - (f) ci-dessus « en temps utile au moment de l'exécution du contrat », et au plus tard au moment de la livraison des biens. Plutôt que par écrit, les informations doivent être fournies « sur un support durable à la disposition du

consommateur et auquel il a accès ». Néanmoins, il faut reconnaître que ces dispositions peuvent conduire à une répétition des informations qui ont déjà été fournies conformément à ce qu'impose l'article 4, et l'article 5 prévoit par conséquent que lorsque le consommateur a déjà reçu ces informations par écrit ou sur un autre support durable avant que le contrat n'ait été conclu, cette information n'a pas à être répétée. Cependant, les informations additionnelles suivantes doivent également être fournies, en plus des éléments déjà mentionnés :

- (i) Une information écrite sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'Article 6, y compris les cas visés à l'Article 6 (3),
- (ii) l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations,
- (iii) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes,
- (iv) les [conditions]<sup>24</sup> de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

La Directive ne prévoit aucune sanction spécifique en cas de manquement à l'obligation de fournir les informations imposées par l'article 4. Le manquement à l'obligation de fournir les informations par écrit, tel que l'impose l'article 5, conduira néanmoins un allongement de la durée pendant laquelle le consommateur pourra exercer son droit de rétractation prévu par l'article 6, délai qui passera des sept jours habituels à trois mois.

## **6. Directive sur l'indication des prix**

Cette Directive impose que l'information sur les prix revête une présentation particulière : une information sur le prix de vente et sur le prix à l'unité. Partant, dans

---

<sup>24</sup> Remarque: dans le texte officiel de la Directive, le mot « conclusions » est utilisé. Il semble que ce soit une erreur, tout au moins une qui ne semble pas avoir été corrigée. La version allemande de la Directive utilise le terme de « Kündigungsbedingungen » (c'est nous qui soulignons), et la version française fait référence à « les conditions de résiliation », ce qui suggère fortement que le terme anglais aurait dû être « conditions », tel qu'il figure dans la liste du texte principal.

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i>	<b>849</b>
	<b>D. Obligations d'information</b>	

les situations entrant dans le champ d'application de la Directive, l'information sur les prix doit se conformer aux exigences de cette Directive. Lorsque le prix est donné, il doit être « non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible<sup>25</sup> ». À nouveau, aucune sanction spécifique en cas de manquement aux dispositions de la Directive n'a été prévue, ces questions ayant été abandonnées aux États Membres<sup>26</sup>.

### **7. Directive sur les actions en cessation**

Cette Directive ne prévoit aucune obligation d'information. C'est cohérent dans la mesure où elle prévoit un mécanisme permettant de traiter des manquements aux obligations d'information prévues par les autres Directives, puisqu'elle autorise des entités qualifiées à intenter des actions pour prévenir le manquement persistant d'un professionnel à son obligation de fournir les informations qui sont exigées par une Directive données.

### **8. Directive sur la vente de biens et garanties**

Cette Directive ne prévoit une obligation spéciale d'information que pour les « garanties<sup>27</sup> ». Cette disposition exige que la garantie contienne les informations relatives :

- (i) aux droits légaux au titre de la législation nationale en vigueur régissant la vente de biens de consommation et indiquer clairement que ces droits ne sont pas affectés par la garantie;
- (ii) au contenu de la garantie, notamment sa durée et son étendue territoriale;
- (iii) aux éléments essentiels nécessaires à sa mise en œuvre, ainsi que le nom et l'adresse du garant.

---

<sup>25</sup> Article 4 (1)

<sup>26</sup> Article 8

<sup>27</sup> Article 6

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	850
---	--	-----

La garantie doit être disponible, sur simple demande, par écrit ou sur tout autre support durable à la disposition du consommateur et auquel il a accès. Son contenu et ses éléments essentiels doivent en outre être établis en termes simples et compréhensibles. Étonnamment, l'exigence d'une rédaction claire et compréhensible n'est pas mentionnée en ce qui concerne la première information (la référence aux droits légaux du consommateur). Toutefois, si la garantie est opposable au même titre qu'un contrat, l'exigence correspondante prévue par la Directive 93/13 devrait permettre de combler cette lacune.

Il convient également de remarquer que plusieurs commentateurs ont suggéré que l'article 2 sur la « conformité au contrat » pourrait contenir une obligation implicite d'information. En effet, le vendeur qui porte à la connaissance du consommateur un défaut particulier de conformité ne pourra être tenu en cas de non-conformité des biens. Les commentateurs ont interprété cette disposition de différentes façons, estimant notamment qu'il pouvait s'agir d'une obligation de révéler des informations<sup>28</sup>, d'une « exigence indirecte d'information »<sup>29</sup> ou d'un simple « encouragement à révéler des informations »<sup>30</sup>.

---

<sup>28</sup> Voir par exemple : *Riesenhuber*, Party Autonomy and Information in the Sales Directive” in: Grundmann/Kerber/ Weatherill, Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market.

<sup>29</sup> Voir *Wilhelmsson*, Remedies against Breach of Information Requirements, in Schulze/Ebers/Grigoleit in: Informationspflichten und Vertragsschluss in Acquis communautaire.

<sup>30</sup> *Twigg-Flesner*, “Information Disclosure about the Quality of Goods – Duty or Encouragement?” in: Howells/Janssen/Schulze, Information Rights and Obligations.

### **III. Questions communes aux différentes Directives**

La vue d'ensemble qui précède des différentes obligations d'information prévues par les 8 Directives examinées dans le cadre de cette étude révèle plusieurs problèmes qu'il convient de prendre en considération. Les aspects fondamentaux pour lesquels il existe des divergences entre les Directives concernent la forme que doit revêtir l'information qui doit être fournie et les sanctions en cas de manquement à ces obligations d'information. De plus, il peut y avoir des situations dans lesquelles une transaction entrera dans le champ d'application de plus d'une seule Directive (par exemple, lorsqu'un voyage à forfait est acheté sur un site Web), ce qui conduit à des répétitions inutiles de certaines informations. Nous allons étudier ces problèmes tour à tour.

#### **1. Forme que doit revêtir l'information devant être fournie**

Les Directives qui imposent une obligation d'information précisent également la forme que doit revêtir cette information. Néanmoins, comme les Directives ont été adoptées sur plus de 15 ans, il existe des incohérences/des contradictions dans les conditions de forme. Le tableau qui suit énumère les différentes conditions de forme que l'on peut trouver dans les Directives.

<b>Directive</b>	<b>Condition(s) de forme</b>
Vente à distance (85/577)	Information écrite (Art. 4)
Voyages à forfait (90/314)	de manière lisible, claire et précise (Art. 3 (2)) [brochure]  Par écrit ou sous toute autre forme appropriée (Art. 4 (1)) [précontractuelle]  Par écrit ou sous toute autre forme qui soit compréhensible et accessible au consommateur (Art. 4 (2) (b)) [contrat]

Clauses abusives (93/13)	Si contrat écrit, rédigé de manière claire et intelligible (Art.5)
Temps partagé (94/47)	Contrat par écrit et dans la langue d'un État Membre (Art.4)
Vente à distance (97/7)	De manière claire et compréhensible ; par tous moyens appropriés à la technique de communication à distance utilisée (Art. 4)  Par écrit ou sur tout autre support durable à disposition du consommateur et auquel il a accès
Indication des prix (98/6)	non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible (Art. 4 (1))
Vente de biens et de garanties (99/44)	Par écrit ou sur tout autre support durable à disposition du consommateur et auquel il a accès (Art. 6).

Cette vue d'ensemble démontre qu'il existe des différences dans les conditions de forme exigées pour formuler ces informations. Il serait souhaitable de réfléchir à une approche uniformisée de la question de la forme que doit revêtir l'information, pour améliorer la cohérence d'ensemble et réduire le risque pour le professionnel d'être confronté à des difficultés pour se conformer à ces exigences.

## **2. Sanction en cas de manquement à l'obligation d'information**

Parmi les lacunes manifestes dans toutes les Directives imposant des obligations d'information, on relève l'absence d'un schéma cohérent de sanctions en cas de manquement à l'une de ses obligations. Dans les Directives imposant un droit de rétractation, le fait de n'avoir pas fourni l'information peut conduire à l'allongement de la durée pendant laquelle droit de rétractation peut être exercé<sup>31</sup>. Cependant, même dans ces Directives, la sanction n'est pas étendue à tous les manquements au devoir d'information<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Voir la section consacrée à la « rétractation » dans cette étude.

<sup>32</sup> Voir le tableau sur la Directive 94/47.

En dehors de ces situations, l'*acquis* en droit de la consommation, dans sa forme actuelle, n'envisage aucune sanction particulière et abandonne cette question aux États Membres. Si l'on s'interroge sur les améliorations que l'on peut apporter à l'*acquis*, il convient de prêter attention à la question des sanctions en cas de manquement aux obligations d'information. Il ne semble pas, à la lecture des rapports des correspondants nationaux, que l'absence de sanction fasse manifestement obstacle aux échanges. Cependant, les divergences existant dans les droits nationaux sur cette question peuvent éventuellement être une barrière au commerce. Introduire des sanctions uniformes pourrait, dans cette situation, améliorer les possibilités de réduire ces obstacles. Un système de sanctions plus clair à cet égard pourrait également favoriser la confiance des consommateurs et donc les opérations sur le marché intérieur. Toutefois, cette étude ne révèle pas l'existence d'éléments suffisants qui pourraient soutenir l'introduction d'un système cohérent de sanctions pour favoriser le marché intérieur.

### **3. Recoupements entre les obligations d'information**

L'une des difficultés qui n'ont pas été résolues dans les Directives imposant des obligations d'information est le problème qui se pose lorsque plus d'une Directive est applicable à des types particuliers de contrat, avec la conséquence que le commerçant puisse être soumis à plus d'un ensemble de règles d'information. Parmi les Directives examinées dans cette étude, ce problème survient principalement en ce qui concerne les contrats de voyages à forfait ou sur des droits en temps partagés<sup>33</sup> qui sont conclus à distance. La Directive 97/7 prévoit de nombreuses obligations précontractuelles d'information, qui se combinent avec l'exigence de confirmer ces informations par écrit ou sur tout autre support durable lorsqu'un contrat est conclu. Les Directives

---

<sup>33</sup> On peut se demander si les contrats de timeshare entrent réellement dans le champ d'application de la Directive sur la vente à distance. L'article 3 (1) de la Directive 97/7 exclut « les contrats conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ». Même si cette disposition n'était pas visée, l'arrêt de la CJCE dans l'affaire C-423/97 - *Travel-VAC S.L. v Sanchis* [1999] Rec. I-2195, qui portait sur l'exclusion, dans des termes similaires, du champ d'application de la Directive 85/577, suggère au moins que les contrats en temps partagé conférant plus qu'un droit réel classique sont entièrement régis par la Directive 85/577 lorsque la transaction entre dans le champ d'application de cette Directive.

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	854
---	--	-----

90/314 et 97/47 contiennent les éléments détaillés d'information devant être fournis en présence de ce type de contrat. Lorsque les deux Directives sont applicables en même temps, leurs deux jeux respectifs d'obligations d'information se recoupent et la somme générale des informations devant être fournies augmente. Dans certains cas, les informations exigées par les Directives 90/314 97/47 correspondent à l'une des formules larges utilisées dans la Directive 97/7, ce qui réduit les recoupements. Toutefois, certains aspects ne font l'objet d'aucun recoupement. Les deux tableaux qui suivent présentent les recoupements entre les Directives sur la vente à distance et les voyages à forfait (les trames de fonds grises indiquent les domaines dans lesquels l'une des Directives ajoute des obligations d'information par rapport à l'autre).

**a. Information précontractuelle en matière de voyages à forfait vendus à distance**

Éléments d'information dans la Directive sur la vente à distance	Éléments d'information correspondants dans la Directive sur les voyages à forfait
(a) l'identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i>
(b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service	(i) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés; (ii) le mode d'hébergement, sa situation, sa catégorie ou son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné; (iii) les repas fournis; (iv) l'itinéraire;
(c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises	Prix (l'Art. 3(2) ne donne pas d'élément supplémentaire sur l'information exacte qui doit être fournie)

Éléments d'information dans la Directive sur la vente à distance	Éléments d'information correspondants dans la Directive sur les voyages à forfait
(d) les frais de livraison, le cas échéant	(inopportun)
(e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution	le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde;  si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimal de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation
(f) l'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 6 paragraphe 3	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i> – il n'y a aucun droit de rétractation prévu par la Directive s'agissant des voyages à forfait
(g) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i> – cette disposition est spécifique à la Directive sur la vente à distance
(h) la durée de validité de l'offre ou du prix	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i>
(i) le cas échéant, durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service	(inopportun)

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information	857
---	--	-----

<b>Éléments d'information dans la Directive sur la vente à distance</b>	<b>Éléments d'information correspondants dans la Directive sur les voyages à forfait</b>
Informations non exigées par la Directive sur la vente à distance	informations d'ordre général concernant les conditions applicables aux ressortissants de l'État membre ou des États membres concerné(s) en matière de passeports et de visas, ainsi que les informations relatives aux formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour

**b. Confirmation d'information en matière de voyages à forfait vendus à distance**

<b>Éléments d'information dans la Directive sur la vente à distance</b>	<b>Éléments d'information correspondants dans la Directive sur les voyages à forfait</b>
(a) l'identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse	le nom et l'adresse de l'organisateur, du détaillant et, s'il y a lieu, de l'assureur

D. Obligations d'information

(b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service

les horaires et les lieux des escales et correspondances, ainsi que l'indication de la place à occuper par le voyageur, par exemple la cabine ou la couchette s'il s'agit d'un bateau, ou le compartiment couchettes ou le wagon-al s'il s'agit d'un train ;

la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

lorsque le forfait comprend un hébergement, sa situation, sa catégorie touristique ou son niveau de confort, et ses principales caractéristiques, sa conformité au regard de la réglementation de l'État membre d'accueil concerné, le nombre de repas fournis ;

l'itinéraire ;

les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> 859 D. Obligations d'information
(c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises	le prix du forfait ainsi qu'une indication de toute révision éventuelle du prix en vertu de l'article 4 paragraphe 4, et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait (inopportun)
(d) les frais de livraison, le cas échéant	
(e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution	si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et, dans ce cas, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation ;  le calendrier et les modalités de paiement du prix
(f) l'existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 6 paragraphe 3	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i> – il n'y a aucun droit de rétractation prévu par la Directive s'agissant des voyages à forfait.
une information écrite sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 6, y compris les cas visés à l'article 6 paragraphe 3 premier tiret	<i>Pas d'exigence correspondante dans cette Directive</i> – il n'y a aucun droit de rétractation prévu par la Directive s'agissant des voyages à forfait

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i> D. Obligations d'information		860
l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations	le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur et/ou du détaillant ou, à défaut, les nom, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés.	(inapplicable)	
les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes		(inapplicable)	
les conditions <sup>34</sup> de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an		(inapplicable)	

---

<sup>34</sup> Voir *supra*, commentaire sur l'utilisation de ce terme.

**Informations non exigées par la Directive sur la vente à distance**

pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour

une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par le consommateur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie

les desiderata particuliers que le consommateur a fait connaître à l'organisateur ou au détaillant au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés

les délais dans lesquels le consommateur doit formuler une éventuelle réclamation pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat.

Le défi pour le bilan de l'*acquis* est de s'interroger sur la question de savoir si les longs catalogues d'informations prévus notamment par les Directives 94/47 et 90/314 sont toujours requis ou s'ils pourraient être réduits. Dans la Directive 90/314, il semble que la façon dont les différents éléments d'information sont exprimés limite le nombre de redites, mais il ne s'agit là que d'un aspect accessoire du problème.

#### **IV. Recommandations générales pour l'examen de l'Acquis**

- Il est nécessaire de s'interroger sur la question de savoir si les listes détaillées d'éléments d'information devant être fournis doivent être maintenues.
- Il est notamment possible (i) de remplacer ces listes détaillées par des exigences générales ; ou (ii) de se demander si certains des éléments d'information ne sont pas essentiels et s'ils peuvent être supprimés. Une analyse des différents éléments d'informations trouvés dans les Directives étudiées suggère que l'information qui est en général nécessaire concerne les caractéristiques essentielles des biens ou des services, le prix -- incluant les frais de livraison, les taxes et autres coûts, l'adresse et l'identité du commerçant avec lequel le consommateur conclut la transaction, les clauses du contrat, les droits et obligations des parties contractantes et les recours possibles.
- Il convient également de porter attention à l'analyse comparative de certaines Directives, et notamment des Directives 97/7, 90/314 et 97/47, compte tenu des divergences nationales qui existent à propos des obligations d'information prévues par ces Directives. À cet égard, il conviendra de se saisir de la question des recouvrements entre les obligations d'information.
- S'il est souhaitable de créer des catalogues d'information plus précis, par exemple pour les Directives 90/314 ou 94/47, il est recommandé d'examiner si certains des éléments d'information supplémentaires imposés par les textes de transposition des Directives dans les États membres ne devraient pas être ajoutés à la liste (même si certains des éléments d'information existants doivent être supprimés).
- Aujourd'hui, les conditions de forme varient selon les Directives. Il convient de préciser que cette information doit être fournie de manière claire et précise, et exprimée de manière claire et intelligible. De plus, à moins que le contrat ne soit

conclu verbalement, l'information doit être fournie par écrit. Dans cette situation, il doit être précisé que l'écrit peut être remplacé par toute autre forme de texte rédigé sur un support durable, étant précisé que celui-ci doit raisonnablement être accessible pour son destinataire.

- Par ailleurs, aucun système cohérent de sanction en cas de manquement aux obligations d'information n'a été mis en place. L'information relative au droit de rétractation occupe une place spéciale, puisqu'en cas de manquement à cette information, la durée pendant laquelle ce droit peut être exercé est allongée<sup>35</sup>. En dehors de ce cas, la situation demeure obscure et les États membres ont adopté différentes approches (voir notamment les rapports comparatifs sur les Directives 97/7, 90/314 et 94/47). Le manquement à l'une de ces obligations permet d'intenter une action en cessation (comme le prévoit la Directive 98/27). Dans la mesure où des consommateurs individuels sont concernés, il est toutefois nécessaire d'adopter une règle plus claire en ce qui concerne les sanctions ; à cet effet, on pourrait s'interroger sur la possibilité qu'un manquement à ces obligations d'information soit sanctionné par l'inopposabilité du contrat au consommateur (comme c'est le cas dans de nombreux États membres) ou par une action en réparation.

---

<sup>35</sup> Voir *infra*, section relative au « droit de rétractation ».

<i>Compendium de Droit de la consommation</i>	<i>Analyse comparative</i>	<i>864</i>
---	----------------------------	------------

•