



# Droits des consommateurs – nouvelles mesures de protection = nouvelles obligations pesant sur les professionnels.

Le 25 décembre 2014 est entrée en vigueur une nouvelle loi sur les droits des consommateurs qui transpose dans le droit national la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs. Les nouvelles dispositions visent à assurer une plus large protection des consommateurs, qui soit unique sur tout le territoire de l'Union européenne, et augmentent les obligations des professionnels, notamment en matière d'information des clients. Ces modifications ont particulièrement touché le secteur de l'e-commerce.

L'entrée en vigueur de la nouvelle loi a introduit la modification de nombreuses dispositions du code civil, a abrogé la loi sur la protection de certains droits des consommateurs, ainsi que sur la responsabilité en matière de préjudice causé par un produit dangereux, et également affecté la loi portant sur les conditions spéciales de vente aux consommateurs.

Du point de vue des professionnels, ces modifications se répartissent en trois catégories :

- précisions apportées à la définition du consommateur telle que contenue dans le code civil,
- nouvelles obligations s'imposant aux professionnels notamment en matière d'information,
- élargissement des droits des consommateurs, qui exercent une influence sur les conditions et l'exercice de l'activité économique.

Selon les dispositions du code civil dans leur ancienne rédaction, le consommateur est une personne physique qui exécute un acte juridique qui n'est pas lié directement à son activité économique ou professionnelle. À la suite de la modification de la loi, cette définition a été précisée en ce qu'il est clairement indiqué que c'est le professionnel qui doit constituer l'autre partie à l'acte juridique exécuté par le consommateur. Dans la pratique commerciale, cela a parfois suscité d'importants doutes; aussi, cette modification doit être considérée comme positive.

Comme il découle des motifs de l'adoption de la nouvelle loi sur les droits des consommateurs, les précisions apportées à cette définition sous-tendent un élargissement de la protection prévue par les contrats conclus avec les consommateurs ceci alors que, jusqu'à présent, l'existence d'un lien entre l'acte juridique et l'activité économique ou professionnelle de cette même personne la privait d'une telle protection.

Dans le cas des contrats conclus à distance ou hors établissement, les obligations du professionnel, inscrites jusqu'ici dans la loi sur la protection des droits du consommateur, ont été élargis et englobent, désormais, entre autres, les informations sur :

- les frais du retour du produit supportés par le consommateur ainsi que les frais, en cas de rétractation, supportés par le professionnel ;

- les frais supplémentaires – par ex. frais d'envoi, d'emballage ;
- les cas de contrats sans droit de rétractation ;
- les fonctionnalités du contenu numérique, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels, y compris les mesures de protection technique applicables.

Si le contrat est conclu hors établissement, le professionnel est tenu de fournir au consommateur toutes les informations sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. La livraison du produit doit se faire « sans délai » soit dans les 30 jours qui suivent la conclusion du contrat.

Aux consommateurs est désormais reconnu le droit de rétractation ou de demander une réduction du prix sans avoir à demander, en premier lieu, de réparer ou de remplacer l'article - soit sans en donner les raisons. Le législateur a instauré, à ces fins, un modèle de déclaration de rétractation qui est annexé à la loi sur les droits des consommateurs. Les professionnels doivent aussi prendre en considération des délais plus longs pendant lesquels le consommateur peut se rétracter – dans le cas des contrats conclus à distance ou hors établissement – il s'agit de 14 jours et, à défaut d'information sur le droit de rétractation, le consommateur peut exercer son droit dans le délai de 12 mois à la place des 3 mois prévus par les anciennes dispositions. Le délai de présomption de vice au moment de la délivrance de la chose a été doublé : il est désormais de 12 mois.

En cas de défaut d'exécution de l'obligation d'information, le législateur a prévu une amende (pouvant aller jusqu'au 5.000 PLN). En outre, si le consommateur n'est pas informé des frais de rétractation, ceux-ci sont alors supportés par le professionnel.

Eu égard à l'entrée en vigueur de la loi, il conviendrait de revoir sans délai, les règlements et les procédures et, éventuellement, les adapter aux nouvelles exigences. Au sein du cabinet SSW, les conseils relatifs aux droits des consommateurs et aux obligations pesant sur les professionnels sont dispensés par Me Jakub Jędrzejewski, conseil juridique, Senior Associate, spécialiste en matière de droit des consommateurs.



**Joanna Wiczorek**  
Directeur du French Desk  
Joanna.Wiczorek@ssw.pl

Cabinet d'Avocat  
Spaczyński, Szczepaniak i Wspólnicy S.K.A.

Bureau à Varsovie  
Rondo ONZ 1  
00-124 Varsovie

T: +48 22 544 87 00  
F: +48 22 544 87 01  
warszawa@ssw.pl

Bureau à Poznań  
ul. Mielżyńskiego 14  
Okraglak, 7<sup>ème</sup> étage  
61-725 Poznań

T: +48 61 625 16 00  
F: +48 61 625 16 01  
poznan@ssw.pl

[www.ssw.pl](http://www.ssw.pl)