

LE « NOUVEL ORDRE » POUR LES CONSOMMATEURS SELON LA COMMISSION EUROPÉENNE

La Commission Européenne prévoit de renforcer la position des consommateurs face aux entrepreneurs. A cet effet, elle a proposé une série de modifications du droit européen.

QU'EST-CE QUE LES CONSOMMATEURS Y GAGNERONT ?

Le projet de la Commission prévoit de mettre en application de nouveaux droits du consommateur en ligne. Par exemple, le consommateur sera informé directement sur la nature du vendeur, qu'il soit entrepreneur ou particulier. Il recevra également une information explicite concernant le résultat de ses recherches dans un moteur de recherche Web, concernant le fait s'il est ou non « sponsorisé », c'est-à-dire si l'entrepreneur a payé sa place sur la liste des résultats affichés. Le consommateur pourra dans un délai de 14 jours se rétracter du contrat, même si ce dernier concerne des services gratuits (comme p.ex. le stockage de données en ligne sous forme d'un nuage). Les autorités nationales de protection des consommateurs pourront infliger à l'entrepreneur une amende d'un montant minimal de 4% du chiffre d'affaires annuel pour avoir violé les droits des consommateurs. Cependant, chaque pays de l'UE pourra fixer des amendes plus élevées. Les entrepreneurs pourront également commercialiser des produits qui seront désignés dans plusieurs pays membres en tant qu'identiques bien que leur composition ou les caractéristiques diffèrent.

ET QUANT AUX AFFAIRES ?

Les entrepreneurs, eux aussi, profiteront de certaines facilités. Ils ne seront pas obligés d'accepter les retours des produits qui ont été utilisés (et pas seulement testés). En cas de retour, ils pourront aussi attendre avec le remboursement du produit jusqu'au moment de la réception effective du produit retourné par le client. La communication avec le client sera simplifiée. L'entrepreneur pourra désormais communiquer non seulement à l'aide d'e-mail, mais aussi par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne ou du chat, sous réserve que ces derniers permettent au consommateur de suivre ses échanges avec l'entrepreneur.

A PARTIR DE QUAND, CES MODIFICATIONS ?

La commission n'a pas fixé la date d'entrée en vigueur de ces changements. Maintenant, c'est le Parlement européen et le Conseil de l'EU qui se pencheront sur les conclusions de la Commission. Les changements doivent être mis en application par une directive. Cela veut dire que les nouvelles dispositions n'entreront en vigueur qu'après l'adoption de la loi nationale qui les fera appliquer en Pologne. Les entrepreneurs ont donc encore beaucoup de temps à se préparer à ces changements, mais il est important de s'en tenir au courant d'ores-et-déjà.

LIMITATION DES POSSIBILITES DE RETOURS DE PRODUITS ACHETES SUR INTERNET

L'entrepreneur qui vend sur Internet ne peut pas émettre de réserves selon lesquelles le produit fourni pourrait différer de celui présenté sur le site. Le Tribunal de Protection de la Concurrence et des Consommateurs a pris une telle position dans l'affaire d'un vendeur de chaussures (réf. XVII AmA 62/14).

QUELLES ONT ETE LES POSITIONS DES PARTIES ?

Le Président de l'Office polonais de protection de la concurrence et des consommateurs (UOKiK) a reconnu que les conditions générales de vente appliquées par la boutique en ligne peuvent enfreindre les intérêts collectifs des consommateurs. L'une des dispositions du règlement prévoyait que « l'aspect réel, notamment la couleur et la texture de la matière, peut différer de celui présenté en photos ». L'autorité anti-monopole a constaté que lors de la vente en ligne, le consommateur tirait les informations relatives au produit essentiellement de la photo publiée dans la boutique en ligne. Il pouvait donc être facilement induit en erreur. Une telle réserve peut aussi limiter la possibilité d'effectuer la réclamation. Le vendeur se défendait en suggérant que la décision devait plutôt avertir les consommateurs. Les photos étant affichées sur des écrans des appareils différents, leur aspect pouvait différer en fonction de l'appareil. Le consommateur doit en être prévenu.

QUELLE A ETE LA DECISION DU TRIBUNAL ?

Le Tribunal a donné raison au Président de l'UOKiK à constaté que la société avait violé les intérêts des consommateurs. Il a toutefois baissé l'amende infligée. Selon le tribunal, une telle réserve n'a pas un caractère uniquement informatif. Elle peut insinuer que la différence entre le produit indiqué sur la photo et celui fourni est admissible, ce qui limite par la suite pour le consommateur la possibilité d'action en dommages-intérêts. Le tribunal a constaté que l'on ne pouvait pas exclure d'office la responsabilité de l'entrepreneur pour la non-conformité du produit avec le contrat. En outre, la clause n'indiquait que des exemples des situations dans lesquelles le vendeur a écarté sa responsabilité. Cela mettait en effet sérieusement en danger les intérêts des consommateurs.

QUELLES CONCLUSIONS A TIRER DE CETTE DECISION ?

L'entrepreneur qui fait de la vente en ligne doit faire particulièrement attention si les conditions générales de vente de sa boutique sont conformes à la loi. Les dispositions du contrat avec le consommateur ne peuvent pas enfreindre son droit au retour du produit ni à la réclamation. Cela concerne non seulement la possibilité de faire valoir ces droits, mais aussi les conditions de leur application. Il ne faut pas oublier que c'est l'entrepreneur qui est le professionnel. Le consommateur, en tant que partie plus faible, bénéficiera toujours d'une protection plus importante.

ACTUALITES

« Protection du secret d'affaires à la lumière de nouvelle réglementation »

Qu'est-ce qu'un secret d'affaires ? Comment il est protégé dans des procédures administratives ? Quels seront les conséquences de la modification de la loi relative à la lutte contre la concurrence déloyale dans ce domaine ? L'avocate Joanna Affre et la conseillère juridique Małgorzata Kozak répondront à ces questions et bien d'autres lors du colloque « Protection du secret d'affaires à la lumière de nouvelle réglementation » qui se tiendra du 14 au 15 mai 2018. Plus d'informations sur la page de l'événement. Pour nos clients, nous avons prévu un rabais de 15% en saisissant le code promo : **15_Affre**

« Distribution dans la circulation des biens au pays et à l'étranger face au droit de la concurrence »

Une mise en place d'un système de distribution efficace est un grand pas vers le succès. Comment cependant concilier l'efficacité avec la conformité à la loi sur la protection de la concurrence ? Nos juristes tâcheront de répondre à cette question et à bien d'autres lors du colloque « Distribution dans la circulation des biens au pays et à l'étranger face au droit de la concurrence ». Le colloque aura lieu du 21 au 22 mai 2018. Parmi les intervenants, il y aura les maîtres Joanna Affre et Katarzyna Górnna ainsi que les conseillers juridiques Marta Miszczuk et Przemysław Rybicki. Inscriptions sur le site de l'organisateur.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous contacter: joanna.affre@affre.pl



POLITYKA
INSIGHT

Ranking
kancelarii
regulacyjnych
–2017