

SOMMAIRE

Points clés

- Contrats – Distribution
- Consommation

CONTRATS – DISTRIBUTION	2
Réglementation européenne : surveillance et conformité des produits	2
Déséquilibre significatif dans les contrats conclus entre vendeurs et une plateforme de vente en ligne	2
Condamnation de l'interdiction de vente en ligne dans un réseau de distribution sélective.....	3
Déséquilibre significatif : valeur probante de procès-verbaux anonymisés	3
Réponse ministérielle sur la méthode de vente forcée dite "one shot"	4
Condamnation d'une société pour obstruction lors d'opération de visite et saisie	4
CONSOMMATION.....	5
Projet de loi relatif à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire	5
Une plate-forme de commerce électronique n'est pas obligée de mettre un numéro de téléphone à la disposition du consommateur avant la conclusion d'un contrat.....	5
Les orientations de la Commission européenne sur l'interprétation de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs	6
Réponse ministérielle sur la modification unilatérale des tarifs d'abonnement téléphonique.....	6

CONTRATS – DISTRIBUTION

Réglementation européenne : surveillance et conformité des produits

Le règlement (UE) 2019/1020 du 20 juin 2019 sur la surveillance du marché et la conformité des produits a été publié au Journal officiel de l'Union Européenne le 25 juin 2019. L'objectif est de renforcer la surveillance des produits couverts par la législation d'harmonisation de l'UE afin de veiller à ce que seuls les produits conformes qui répondent aux exigences garantissant un haut niveau de protection des intérêts publics tels que la santé et la sécurité en général soient mis sur le marché de l'Union européenne.

Il s'applique aux produits soumis à la législation d'harmonisation de l'Union et listés à l'annexe I du texte. Sont notamment concernés les produits de construction, les produits chimiques, les machines, les générateurs d'aérosol, les équipements sous pression, le matériel électrique, les équipements radioélectriques, les véhicules, les emballages, les piles, les équipements électriques et électroniques, les explosifs, les articles pyrotechniques, ainsi que les produits contenant des substances appauvrissant la couche d'ozone et des gaz à effet de serre fluorés.

Le règlement impose aux opérateurs économiques (fabricants, mandataires, importateurs, distributeurs, prestataires de services d'exécution des commandes) de fournir, à une autorité de surveillance du marché, sur sa demande motivée, toutes les informations et tous les documents nécessaires pour démontrer la conformité du produit, d'informer les autorités si le produit concerné présente un risque et de veiller à ce que la mesure corrective immédiate et nécessaire soit prise pour remédier à tout cas de non-conformité avec les exigences énoncées dans la législation d'harmonisation de l'Union applicable au produit en question.

Il confie aux Etats membres le soin d'organiser et d'assurer la surveillance du marché de ces produits en désignant sur leur territoire une ou plusieurs autorités de surveillance et un bureau de liaison unique, en mettant en œuvre un système d'échange d'informations et d'assistance mutuelle et enfin en instituant un système de sanctions en cas de non-respect des dispositions du texte.

[Règlement \(UE\) 2019/1020 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019](#)

Déséquilibre significatif dans les contrats conclus entre vendeurs et une plateforme de vente en ligne

Par un jugement du 2 septembre 2019, le tribunal de commerce de Paris a condamné Amazon Services Europe (ASE) et Amazon France Services (AFS) à une amende civile de 4 millions d'euros, sanctionnant le déséquilibre manifeste des contrats relatifs à la place de marché avec les vendeurs tiers. Il lui a par ailleurs imposé de modifier ses conditions générales d'utilisation dans un délai de 6 mois, considérant qu'une dizaine de clauses imposées par Amazon à ses partenaires commerciaux étaient particulièrement déséquilibrées et ne respectaient pas les règles fixées par le code de commerce.

Parmi ces clauses, nous pouvons relever :

- celle donnant à Amazon le droit d'amender toutes les dispositions contractuelles à tout moment et à son entière discrétion, sans aucun préavis ;
- celle permettant à Amazon, de façon discrétionnaire et sans préavis, d'interrompre la fourniture de produits ou de services et de résilier le contrat avec effet immédiat par simple notification ;
- celle relative à des indices de performance reposant sur des critères imprécis, ne dépendant pas uniquement du comportement du vendeur, pouvant évoluer de manière discrétionnaire et pouvant conduire à une suspension arbitraire du compte non proportionnée au manquement allégué ;
- celle imposant à un vendeur utilisant la plateforme de rembourser un produit au consommateur même s'il ne lui a pas été retourné ou si après enquête, la réclamation s'avère infondée, alors qu'Amazon n'est pas tenue à une telle obligation pour ses propres produits ;
- celle exonérant Amazon de toute responsabilité dans le cadre de son service de livraison à l'étranger ou de son rôle de dépositaire ou de manutentionnaire.

[T. com. Paris, 2 sept. 2019, n° 2017/050625](#)

Condamnation de l'interdiction de vente en ligne dans un réseau de distribution sélective

Aux termes d'une décision rendue le 1^{er} juillet 2019, l'Autorité de la concurrence a sanctionné une société tête de réseau pour avoir mis en œuvre une entente illicite contraire aux articles L. 420-1 du code de commerce et 101 du TFUE consistant à interdire à ses distributeurs agréés la vente des cycles de marque Trek à partir d'internet.

La société Bikeurope assemble, distribue et vend des vélos haut de gamme via un réseau de revendeurs agréés. Dans ses conditions générale de vente, elle a inséré des dispositions prévoyant que toute vente en ligne de ses cycles devait s'accompagner d'une livraison sur le "lieu de vente autorisé", c'est-à-dire impérativement dans le magasin du distributeur.

L'Autorité a estimé qu'en imposant à ses distributeurs de livrer les cycles Trek dans leurs points de vente physiques, la société Bikeurope, leur avait de facto interdit la vente de ces produits à partir d'Internet. Elle a considéré que cette interdiction allait au-delà de ce qui était nécessaire pour préserver notamment la sécurité des consommateurs et la haute technicité des cycles. A ce titre, elle a relevé que l'obligation de livraison en magasin n'était pas exigée par la réglementation relative à la commercialisation des cycles applicable à l'époque des faits.

L'Autorité a, en outre, rappelé qu'une telle restriction qui réduisait la possibilité des distributeurs de vendre des produits hors de leur zone de chalandise physique et limitait le choix des clients désireux d'acheter sans se déplacer, revêtait un degré particulier de nocivité pour la concurrence et constituait une restriction anticoncurrentielle par objet.

Par conséquent, l'Autorité de la concurrence a prononcé, à l'encontre de la société Bikeurope une amende de 250 000 euros.

[ADLC, Déc. 19-D-14, 1er juill. 2019](#)

Déséquilibre significatif : valeur probante de procès-verbaux anonymisés

Dans une affaire opposant le ministre de l'économie à la société GE Energy Products France (GEEPF), filiale de la société General Electric, la cour d'appel de Paris, pour condamner la société GEEPF pour cause de déséquilibre significatif dans ses relations avec ses fournisseurs, reconnaît la valeur probante de 28 procès-verbaux anonymisés.

Afin de démontrer l'absence de négociation effective entre les parties, le ministre avait mis en place un procédé préservant l'anonymat des fournisseurs victimes en occultant certaines mentions des procès-verbaux permettant leur identification afin que ces procès-verbaux puissent être versés aux débats sans pour autant risquer de provoquer des représailles à leur encontre. La cour d'appel de Paris a estimé que "*le procédé ainsi mis en œuvre dans ce dossier ne porte pas une atteinte excessive aux droits de la défense de la société GEEPF, la communication de procès-verbaux anonymisés ne causant pas, au regard des circonstances très particulières de l'espèce, une atteinte disproportionnée au principe du contradictoire au motif que :*

- ils sont dressés par des agents assermentés,
- ils portent sur des questions dont la société GEEPF a connaissance et auxquelles elle peut répondre en produisant des pièces destinées à démontrer le contraire,
- la société GEEPF peut débattre contradictoirement du fond des pièces et de la portée des auditions dont le contenu n'est pas anonymisé,
- seules les informations empêchant toute réidentification de l'identité du déposant ont été tronquées, dans le seul but de préserver l'identité des déposants et l'efficacité de ces enquêtes et procédures destinées à protéger l'ordre public économique, puisqu'en cas contraire, le Ministre ne pourrait pas apporter de preuve relative aux griefs allégués, ou à tout le moins très difficilement."

Par ailleurs, la Cour a relevé que ces nombreuses déclarations, toutes concordantes, sont confortées par d'autres éléments du dossier et ne constituent pas les seuls éléments de preuve.

CA Paris, ch. 5, pôle 4, 12 juin 2019, RG 18/20323

Réponse ministérielle sur la méthode de vente forcée dite "one shot"

Un parlementaire a interrogé le ministre de l'économie et des finances sur les montages contractuels mis en œuvre par les fournisseurs de service et les sociétés de financement qui leur sont associées. Il s'agit de contrats signés à l'issue d'un unique rendez-vous, d'où le terme "one shot", privant le client de tout délai de réflexion, lequel restant alors lié par son engagement contractuel pendant longtemps.

Le Ministre de l'économie et des finances a d'abord rappelé que la location financière consiste pour un professionnel à louer un bien ou un service, sans option d'achat et pour une durée d'utilisation longue (24, 48 voire 60 mois), auprès d'un fournisseur qui cède par la suite le contrat à une société de location financière. Cette dernière devient alors propriétaire du bien ou du service loué et encaisse les loyers jusqu'à expiration du contrat, sans possibilité pour le professionnel-locataire d'en interrompre le paiement.

Mais, pour répondre au parlementaire, l'article [L. 221-3](#) du code de la consommation prévoit que certaines dispositions applicables aux contrats conclus à distance et hors établissement, "*entre consommateurs et professionnels, sont étendues aux contrats conclus hors établissement entre deux professionnels, dès lors que l'objet de ces contrats n'entre pas dans le champ de l'activité principale du professionnel sollicité et que le nombre de salariés employés par celui-ci est inférieur ou égal à cinq*", ce qui signifie finalement que les professionnels sollicités bénéficient, au même titre que les consommateurs, d'un droit de rétractation de quatorze jours qui peut être exercé sur papier libre ou via le formulaire de rétractation que le fournisseur doit joindre, sous peine de nullité du contrat, à l'exemplaire du contrat daté et signé remis au professionnel sollicité. Le professionnel sollicité peut saisir le juge si le contrat n'inclut pas le formulaire-type de rétractation détachable et en l'absence de ce formulaire, le vendeur professionnel encourt une peine d'emprisonnement de deux ans et 150 000 € d'amende pour une personne physique ou 750 000 € pour une personne morale.

Le Ministre a aussi rappelé que "*la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) mène régulièrement des contrôles sur les pratiques litigieuses en matière de location financière et peut infliger des amendes administratives de 3 000 € (personne physique) et 15 000€ (personne morale) au fournisseur qui, avant la conclusion du contrat, n'a pas informé le petit professionnel, sur support papier ou durable, de son droit de rétractation. Après la conclusion du contrat, le fournisseur encourt une amende administrative de 15 000 € (personne physique) ou 75 000€ (personne morale) s'il ne respecte pas les dispositions encadrant l'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur. Par ailleurs, la DGCCRF a publié sur son site internet un guide du e-commerce qui appelle à la vigilance les "petits professionnels" qui s'approprient à s'engager à la suite d'une seule visite d'un représentant du fournisseur*".

[Rép. min. n° 10398, JO Sénat, 11 juill. 2019, p. 3712](#)

Condamnation d'une société pour obstruction lors d'opération de visite et saisie

Par une décision rendue le 22 mai 2019, l'Autorité de la concurrence a infligé une amende de 900 000 euros à une entreprise, sur le fondement de l'article L. 464-2 du code de commerce, pour avoir fait obstacle au déroulement d'opérations de visite et saisie.

A cours de ces opérations de visite et saisie, deux incidents en particulier ont été constatés sur les deux sites contrôlés par les agents de l'Autorité de la concurrence : un bris de scellés et l'altération du fonctionnement d'une messagerie qui sont susceptibles de mettre l'Autorité dans l'incapacité de mettre à jour, et donc de sanctionner, les éventuelles pratiques anticoncurrentielles. Ils sont donc, en eux-mêmes, des pratiques graves, constitutives d'une obstruction au sens du V de l'article L. 462-4 du Code de commerce.

[Adlc, déc. n° 19-D-09, 22 mai 2019](#)

CONSOMMATION

Projet de loi relatif à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire

Déposé en juillet dernier, le projet de loi relatif à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire est examiné devant le Sénat à partir du 24 septembre 2019.

Destiné à transposer en droit français les dispositions des nouvelles directives européennes sur les déchets (directives n° 2018/850; n° 2018/851; n° 2018/852) votées en 2018, le texte s'articule autour de trois axes, l'information des consommateurs, la lutte contre le gaspillage et la responsabilité des producteurs.

- L'information du consommateur

Le projet de loi prévoit un marquage ou un étiquetage des produits renseignant sur les qualités et les impacts environnementaux (incorporation de matière recyclée, emploi de ressources renouvelables, réparabilité, recyclabilité, présence de substances dangereuses et modulation de l'éco-contribution) (art. 1). Afin de favoriser la réparation des produits et donc de limiter la production de déchets, il introduit un **indice de réparabilité des équipements électriques et électroniques** et une **information sur la disponibilité des pièces détachées** (art. 2 et 4). Enfin, pour améliorer la **collecte séparée et le tri**, il prévoit qu'une **signalétique** informe le consommateur sur les **règles de tri** applicables au produit (art. 3).

- La réduction du gaspillage

Afin de **limiter l'élimination des déchets** et d'en **favoriser le recyclage et la réutilisation**, le projet de loi **interdit l'élimination des invendus non-alimentaires**. Ceux-ci devront être réemployés, recyclés ou réutilisés au plus tard fin 2021 pour les produits déjà soumis au principe de responsabilité élargie du producteur ou fin 2023 pour les autres. Des exceptions sont toutefois prévues pour les produits dont la réutilisation est proscrite ou dont les conditions de réemploi, de réutilisation ou de recyclage ne satisfont pas à l'objectif de développement durable posé par la Charte de l'environnement. (art.5).

Dans le secteur du **bâtiment** qui doit atteindre l'**objectif européen de 70% de valorisation des déchets** à horizon 2020, il élargit l'obligation d'établissement d'un **diagnostic sur la réutilisation des produits et déchets** à tous les types d'opérations de **réhabilitation de bâtiments** et prévoit que celui-ci est établi par un expert indépendant (art. 6).

- La responsabilité des producteurs

Le projet de loi vise à étendre le périmètre de la responsabilité élargie des producteurs, au-delà de la récupération des déchets, à l'éco-conception, la réparation et l'incorporation de matière première recyclée, en particulier plastique. Il redéfinit la liste des produits soumis au principe de responsabilité élargie du producteur. Ce sera ainsi le cas des produits ou matériaux de construction, des jouets, des articles de sport et de loisir, des articles de bricolage et de jardinage, des mégots de cigarette, des lingettes pré-imbibées. Les obligations de reprise ou de contribution à la gestion des déchets seraient généralisées à l'ensemble des distributeurs et notamment à ceux pratiquant la vente en ligne et aux « marketplaces » pour les produits relevant d'un régime de REP.

Le projet de loi revoit également la réglementation des éco-organismes qui devront notamment avoir recours à un dispositif financier afin de garantir la couverture des coûts supportés par le service public de gestion des déchets en cas de défaillance de leur part (art. 7, 8, 9 et 10).

[Projet de loi relatif à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, Sénat, n°660, 10 juillet 2019](#)
[Dossier législatif](#)

Une plate-forme de commerce électronique n'est pas obligée de mettre un numéro de téléphone à la disposition du consommateur avant la conclusion d'un contrat

La société Amazon a été assignée devant les juridictions allemandes par une association de consommateurs pour ne pas avoir respecté son obligation légale consistant à procurer au consommateur les moyens efficaces pour entrer en contact avec elle, dans la mesure où elle n'informait pas de manière claire et compréhensible les consommateurs de ses numéros de téléphone et de télécopieur. La législation allemande impose, en effet, au professionnel, avant de conclure avec un consommateur un contrat à distance ou hors établissement, de fournir, en toutes circonstances, son numéro de téléphone.

Saisie par la juridiction allemande sur l'interprétation de la directive relative aux droits des consommateurs (dir. 2011/83/UE, 25 oct. 2011), la Cour de justice de l'Union européenne répond qu'une telle réglementation nationale est contraire à l'esprit de la directive dont l'objectif est d'assurer un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises tout en respectant la liberté d'entreprise de l'entrepreneur.

Elle souligne que cette directive n'oblige pas le professionnel à mettre en place une ligne téléphonique ou de télécopieur ou de créer une nouvelle adresse électronique pour permettre aux consommateurs de le contacter en toutes circonstances et n'impose de communiquer ce numéro ou celui du télécopieur ou son adresse électronique que dans les cas où ce professionnel dispose déjà de ces moyens de communications avec les consommateurs.

Dans le même temps, la Cour constate que la directive impose au professionnel de mettre à la disposition du consommateur un moyen de communication garantissant une communication directe et efficace, ce professionnel pouvant recourir à d'autres moyens de communication que ceux prévus dans cette directive afin de satisfaire à ces exigences.

Par ailleurs, la directive ne s'oppose pas à ce que le professionnel fournisse d'autres moyens de communication (tels que des formulaires de contact électroniques ou des systèmes de messagerie instantanée ou de rappel téléphonique), pour autant que ces moyens permettent une communication consommateur-professionnel directe et efficace, ce qui suppose que l'information relative à ces moyens soit accessible par le consommateur sous une forme claire et compréhensible.

[CJUE, 10 juill. 2019, aff. C-649/17](#)
[CJUE, communiqué de presse n°89/19, 10 juillet 2019](#)

Les orientations de la Commission européenne sur l'interprétation de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs

La Commission européenne a adopté le 22 juillet 2019 des orientations sur la directive concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs afin de clarifier les questions soulevées par l'application de ce texte.

Le document a pour objet principal de présenter l'interprétation des principales notions et dispositions de la directive que la Cour de justice de l'Union européenne a faite à la lumière d'affaires spécifiques traitées par les juridictions des Etats membres.

La Commission précise que bien que la directive ait atteint un niveau élevé de protection des consommateurs et d'harmonisation des principales dispositions en matière de protection contre les clauses contractuelles abusives dans le marché intérieur, il existe, dans les États membres, des spécificités dont les acteurs du marché et les praticiens du droit devront tenir compte. Ces spécificités peuvent consister en des règles plus détaillées ou plus strictes concernant le caractère abusif des clauses contractuelles. Il peut s'agir, par exemple, d'une liste noire des clauses contractuelles qui sont toujours considérées comme abusives, de listes de clauses contractuelles présumées abusives, etc.... Il peut également y avoir des dispositions moins strictes déterminant qu'une clause contractuelle doit être considérée comme abusive : c'est le cas par exemple lorsque la transposition nationale n'exige pas que le déséquilibre entre les droits et obligations des parties soit significatif ou que le déséquilibre entre les droits et obligations soit contraire aux exigences de bonne foi.

[Orientations relatives à l'interprétation et à l'application de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs](#)

Réponse ministérielle sur la modification unilatérale des tarifs d'abonnement téléphonique

Une parlementaire a interrogé le ministre de l'économie et des finances sur une pratique des opérateurs de téléphonie mobile consistant, notamment dans le cadre d'abonnements téléphoniques, en l'acceptation tacite et présumée de la modification unilatérale du contrat, en particulier lorsqu'elle induit une hausse tarifaire pour le dernier. Plusieurs abonnés s'inquiètent, après avoir reçu un courrier les informant d'une telle hausse, de ne pouvoir accéder à leur espace en ligne, qui devrait leur permettre de refuser cette offre.

Elle lui demande si des réflexions sont en cours sur cette question, afin notamment de favoriser un accord préalable du consommateur aux nouvelles conditions contractuelles ou, à défaut, de lui permettre refuser de manière plus aisée la hausse tarifaire.

Le ministre répond que l'article L. 224-33 du code de la consommation prévoit les conditions dans lesquelles un opérateur peut procéder à une modification unilatérale de contrat ; il dispose que « *tout projet de modification des conditions contractuelles de fourniture d'un service de communications électroniques est communiqué par le prestataire au consommateur par écrit ou sur un autre support durable à la disposition de ce dernier au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle ce dernier peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.* (...) ». En application de cet article, le consommateur dispose donc de deux choix lorsqu'il est informé d'une modification de contrat par son opérateur. Soit il refuse la modification, dans ce cas, il n'a pas d'autre option que de résilier son contrat dans les conditions fixées par l'article L. 224-33 précité. Soit il accepte la modification, dans ce cas, l'acceptation peut être tacite (si le consommateur ne fait aucune action dans le délai quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification) ou expresse (si le consommateur communique à l'opérateur sa volonté d'accepter la modification). Ainsi, le consommateur ne dispose pas actuellement de dispositions légales lui permettant de refuser une hausse tarifaire unilatérale autrement qu'en résiliant son contrat.

Par ailleurs, la directive 2018/1972 du 11 déc. 2018 établissant le code des communications électroniques européen qui devra être transposée en droit interne au plus tard le 21 décembre 2020 prévoit seulement que dans le cas où le fournisseur de services envisage de modifier les conditions contractuelles, le consommateur a le droit de résilier son contrat sans frais supplémentaires, sauf si les modifications envisagées sont exclusivement à son bénéfice, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur celui-ci ou sont directement imposées par le droit de l'Union ou le droit national. Cette directive, d'harmonisation maximale, empêche les Etats membre de prévoir des mesures plus favorables. Par conséquent, il ne pourra pas être possible de prévoir un accord préalable du consommateur lors de la transposition de la directive. Celui-ci n'aura pas d'autre choix que de résilier son contrat.

[Rép. min. à la question écrite n° 18067, JOAN, 4 juin 2019, p. 5149](#)

CONTACTS

Sophie Varisli

Juriste / Information
Officer

T +33 14405 8388

E sophie.varisli

@cliffordchance.com

This publication does not necessarily deal with every important topic or cover every aspect of the topics with which it deals. It is not designed to provide legal or other advice.

www.cliffordchance.com

Clifford Chance, 1 rue d'Astorg, CS 60058,
75377 Paris Cedex 08, France

© Clifford Chance 2019

Clifford Chance Europe LLP est un cabinet de sollicitors inscrit au barreau de Paris en application de la directive 98/5/CE, et un limited liability partnership enregistré en Angleterre et au pays de Galles sous le numéro OC312404, dont l'adresse du siège social est 10 Upper Bank Street, London, E14 5JJ.

Abu Dhabi • Amsterdam • Bangkok •
Barcelona • Beijing • Brussels • Bucharest •
Casablanca • Dubai • Düsseldorf • Frankfurt •
Hong Kong • Istanbul • London • Luxembourg •
Madrid • Milan • Moscow • Munich • New
York • Paris • Perth • Prague • Rome • São
Paulo • Seoul • Shanghai • Singapore •
Sydney • Tokyo • Warsaw • Washington, D.C.

Clifford Chance has a co-operation agreement with Abuhimed Alsheikh Alhagbani Law Firm in Riyadh.

Clifford Chance has a best friends relationship with Redcliffe Partners in Ukraine.