

Bruxelles, le 16.12.2015
COM(2015) 644 final

RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

Rapport sur l'évaluation de la directive 2008/122/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange

1. INTRODUCTION

Le présent rapport fournit une évaluation de la mise en œuvre de la directive 2008/122/CE (ci-après la «directive sur la multipropriété en temps partagé») dans les États membres, ainsi que de ses effets.

La directive de 2008 sur la multipropriété en temps partagé a abrogé l'ancienne directive 94/47/CE¹ et en a actualisé les dispositions afin de répondre à l'apparition de nouveaux produits sur le marché du voyage. Elle couvre un plus large éventail de services liés aux vacances, caractérisés par des engagements à long terme ou des risques financiers importants pour les consommateurs, à savoir:

- **le contrat d'utilisation de biens à temps partagé**, d'une durée de plus d'un an, par lequel un consommateur acquiert, à titre onéreux, le droit d'utiliser un ou plusieurs hébergements pour la nuit pour plus d'un séjour;
- **le contrat de produits de vacances à long terme**, par lequel un consommateur acquiert, à titre onéreux, le droit de bénéficier de réductions ou d'autres avantages relatifs à son hébergement, à l'exclusion ou non du transport ou d'autres services (comme l'adhésion aux «clubs de vacances à prix réduit», qui offrent des réductions sur les voyages et l'hébergement dans différents lieux de séjours pendant une période déterminée);
- **le contrat d'échange**, par lequel un consommateur, à titre onéreux, participe à un système qui lui permet d'accéder à un hébergement pour la nuit ou à d'autres services et, en échange, de permettre à d'autres personnes de bénéficier temporairement des droits découlant de son contrat d'utilisation de biens à temps partagé;
- **le contrat de revente**, par lequel un professionnel, à titre onéreux, aide un consommateur à revendre ses droits d'utilisation de biens à temps partagé ou un produit de vacances à long terme.

En ce qui concerne ces contrats, la directive sur la multipropriété en temps partagé confère un certain nombre de droits aux consommateurs. Ceux-ci comprennent des **règles strictes sur les informations précontractuelles et contractuelles** que le professionnel doit fournir au consommateur, le **droit pour le consommateur de se rétracter dans un délai de 14 jours civils et l'interdiction du paiement d'avances pendant la période de rétractation**.

Les biens à temps partagé et autres produits de vacances à long terme peuvent souvent revêtir une nature transfrontalière, lorsque la commercialisation ou la conclusion du contrat a lieu

¹ Directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 1994 concernant la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers.

dans un pays autre que le pays d'origine du consommateur et que les biens ou les clubs concernés se situent dans d'autres pays.

Le présent rapport se fonde sur plusieurs sources d'informations:

- depuis août 2013, les services de la Commission contrôlent de manière approfondie la conformité de la transposition de la directive 2008/122/CE en droit interne;
- en mai 2014, une réunion avec les autorités de l'ensemble des États membres a été organisée au niveau de l'Union afin d'examiner le fonctionnement de la directive dans tous les États membres. Les services de la Commission ont également reçu des plaintes directement de la part des consommateurs et ont fait part des préoccupations portées à l'attention de la Commission aux autorités nationales;
- **étude sur la mise en œuvre pratique de la directive sur la multipropriété en temps partagé (2008/122/CE):** le présent rapport a également été élaboré sur la base d'une étude externe réalisée en 2014², comprenant une enquête en ligne³, suivie par des entretiens avec les différentes parties prenantes⁴ et cinq ateliers régionaux⁵. Une autre source d'informations importante était la base de données des plaintes utilisée par le réseau des Centres européens des consommateurs (réseau CEC)⁶.

2. TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE

Les États membres devaient transposer la directive en droit national pour le 23 février 2011. Quatorze États membres n'ont pas respecté ce délai et la Commission a donc entamé des procédures d'infraction pour non-communication de mesures de transposition⁷. Le dernier État membre à avoir complètement transposé la directive était l'Espagne, en mars 2012⁸. Par conséquent, la transposition de la directive dans l'ensemble de l'Union s'est terminée plus d'un an plus tard que prévu, ce qui a naturellement eu une incidence sur la disponibilité des données nécessaires pour évaluer son application pratique.

² «Evaluation Study on the Application of the Timeshare Directive 2008/122/EC», Centre for Strategy and Evaluation Services (CSES), disponible à l'adresse:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/travel/timeshare/index_en.htm

³ Voir la p. 3 du rapport final du CSES et l'annexe B, p. 102. Les résultats de cette enquête en ligne doivent être interprétés avec précaution dans la mesure où l'enquête a essentiellement retenu l'attention de consommateurs qui avaient été confrontés à des difficultés concernant leur produit de vacances. Par conséquent, les résultats de l'enquête en ligne se concentrent sur la structure des problèmes (seules les réponses de consommateurs ayant rencontré des problèmes ont été prises en considération). En outre, la grande majorité des répondants (89,1 %) avaient conclu leur contrat avant 2012, c'est-à-dire avant la mise en œuvre de la directive. Près de 60 % des consommateurs qui ont participé à l'enquête avaient conclu leur contrat en Espagne.

⁴ Une série d'entretiens a été réalisée avec 88 autorités nationales, associations de titulaires de droits d'utilisation à temps partagé, associations de consommateurs, cabinets d'avocats spécialisés, sociétés de multipropriété en temps partagé et consommateurs individuels.

⁵ Des ateliers ont été organisés dans les États membres de l'Union ayant un important marché de multipropriété en temps partagé, à savoir la France, Malte, l'Espagne, la Suède et le Royaume-Uni.

⁶ Les données des plaintes déposées auprès du réseau CEC entre 2007 et 2013 ont été étudiées. Les informations comprenaient le pays d'origine du plaignant (consommateur), le pays d'origine du professionnel, la classification de la plainte selon l'instrument de l'Union applicable à la situation et la classification du problème.

⁷ Des procédures d'infraction ont été engagées contre la Belgique, Chypre, l'Espagne, la Finlande, la Hongrie, l'Italie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Pologne, la République tchèque, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

⁸ Les procédures ont été clôturées par la Commission le 31 mai 2012. Voir: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-528_fr.htm.

Si 15 États membres ont transposé la directive dans une législation sectorielle, les 13 autres États membres l'ont transposée dans leur code civil, leur code de la consommation ou d'autres cadres généraux relatifs aux règles de protection des consommateurs.

En août 2013, après un examen détaillé des mesures de transposition, la Commission a ouvert un dialogue avec 21 États membres⁹ afin d'éclaircir certains problèmes de transposition incorrecte¹⁰.

À la suite de ce contrôle de transposition général, plusieurs États membres ont modifié leur législation et, à ce jour, le dialogue est toujours en cours avec deux États membres¹¹.

3. INCIDENCE DES PRINCIPALES DISPOSITIONS HORIZONTALES DE LA DIRECTIVE

Depuis la mise en œuvre de la directive de 2008, le nombre de plaintes enregistrées par le réseau CEC dans l'ensemble de l'Union a diminué, passant d'une moyenne de 2 150 par an sur la période 2008-2011 à une moyenne de 1 820 pendant la période 2012-2013¹². L'Association of Timeshare Owners Committees (TATOC)¹³ a enregistré une baisse significative des plaintes concernant des titulaires de droits d'utilisation à temps partagé britanniques, qui représentent plus de la moitié de l'ensemble des plaintes ayant trait à ce secteur selon les données du réseau CEC.

La diminution du nombre de plaintes coïncide avec l'entrée en vigueur de la directive. Ces données suggèrent donc que, **dans l'ensemble, la directive sur la multipropriété en temps partagé a eu un effet positif**¹⁴.

3.1. Droit de rétractation

La directive de 2008 sur la multipropriété en temps partagé a remplacé l'ancien délai minimal de rétractation de 10 jours par un délai de rétractation de 14 jours totalement harmonisé dans l'Union pour les quatre contrats qui entrent dans son champ d'application.

Application du droit de rétractation

L'enquête en ligne révèle que l'harmonisation complète du droit de rétractation est perçue comme une évolution positive, tant par les professionnels que par les consommateurs.

⁹ L'Allemagne, l'Autriche, la Bulgarie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, l'Irlande, la France, la Finlande, la Lettonie, la Lituanie, la Hongrie, Malte, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Slovaquie et la Suède.

¹⁰ Voir le chapitre 2.3, p. 13 du rapport final du CSES. Cette transposition incorrecte résultait essentiellement d'une mauvaise compréhension et d'une mauvaise interprétation des dispositions concernées. Un problème récurrent était la transposition de l'article 9, paragraphe 2, et de l'article 10, paragraphe 2. Tous les États membres concernés, sauf un, ont modifié leur législation.

¹¹ L'Espagne (mise en œuvre incorrecte) et République tchèque (transposition incorrecte).

¹² Rapport final du CSES, point 3.3.1, p. 30.

¹³ L'Association of Timeshare Owners Committees (TATOC) est une association de consommateurs réunissant des titulaires de droits d'utilisation à temps partagé britanniques (www.tatoc.co.uk). Selon ses statistiques, 1 537 plaintes ont été enregistrées en 2010, contre seulement 781 en 2013. Voir également le rapport final du CSES, tableau 3.11.

¹⁴ Vu l'indisponibilité d'autres informations et la durée relativement brève de l'application de la directive, il n'est pas possible de tirer des conclusions finales à partir de ces données.

Cependant, **un pourcentage élevé (38,5 %) ¹⁵ de consommateurs qui avaient rencontré des problèmes indiquaient encore ne pas pouvoir exercer leur droit de rétractation ¹⁶. Ce pourcentage fait ressortir d'éventuelles lacunes dans l'application de cette disposition ¹⁷.**

3.2. Information précontractuelle et exigences linguistiques

La directive introduit des règles uniformes sur les exigences linguistiques et les informations précontractuelles et contractuelles. Les mêmes règles de commercialisation s'appliquent à travers l'Union, réduisant le coût des conseils juridiques pour les entreprises et permettant aux consommateurs de faire des choix plus éclairés. Les annexes de la directive contiennent un ensemble de formulaires destinés à la fourniture d'**informations précontractuelles** pleinement harmonisées ainsi qu'un formulaire standard pour faciliter l'éventuelle rétractation d'un consommateur dans un délai de 14 jours. La directive exige que les informations soient fournies sur un support durable, gratuitement et à l'identique.

En ce qui concerne les **exigences linguistiques**, la directive dispose que les consommateurs peuvent choisir de recevoir les informations précontractuelles et le contrat lui-même dans la langue de l'État membre dans lequel ils résident ou dont ils sont ressortissants.

Application des exigences d'information précontractuelle

Les résultats de l'enquête ont montré que 70 % des consommateurs qui ont conclu un contrat après la mise en œuvre de la directive et ont rencontré des problèmes avaient le sentiment de ne pas être suffisamment informés des conditions du contrat. La situation ne s'est pas beaucoup améliorée par rapport aux 76 % des consommateurs ¹⁸ qui avaient rencontré des problèmes dans le cadre de contrats conclus avant la directive de 2008 et avaient le sentiment d'être mal informés au sujet des conditions de ces contrats.

Cependant, selon l'étude, les nouvelles règles relatives à l'information précontractuelle sont généralement perçues par les consommateurs comme étant bénéfiques. Les entreprises, quant à elles, estiment que les nouvelles exigences ont engendré des formalités supplémentaires et augmenté les frais de fonctionnement ¹⁹. Elles considèrent que les formulaires présentés dans les annexes de la directive pourraient être simplifiés.

Application des exigences linguistiques

Les résultats de l'enquête ²⁰ montrent que, depuis la mise en œuvre de la directive, seulement 7 % (contre 9 % précédemment) des consommateurs interrogés ont reçu des informations précontractuelles dans une langue qu'ils ne comprenaient pas. Par conséquent, du point de vue

¹⁵ Graphique 3.6 du rapport final du CSES.

¹⁶ Parmi les répondants qui ont acheté des biens à temps partagé ou des produits apparentés avant que la directive de 2008 prenne effet, seulement 27 % ont signalé le même problème.

¹⁷ Cependant, il n'existe pas d'autres informations provenant d'une autre source pour confirmer l'incidence de la directive.

¹⁸ Ces chiffres résument les résultats de l'enquête présentés dans le tableau 4.3, p. 39 du rapport final du CSES.

¹⁹ Tableau 4.2, p. 40 du rapport final du CSES; les augmentations effectives des coûts pour les entreprises n'ont pas été quantifiées dans l'étude.

²⁰ Tableau 4.3, p. 41 du rapport final du CSES.

des consommateurs, ce problème ne semble pas être une source de préoccupation. Plusieurs sociétés de multipropriété en temps partagé considèrent cependant que ces exigences linguistiques sont coûteuses et fastidieuses²¹.

3.3. Interdiction du paiement d'avances

La règle relative à l'interdiction de payer des avances pendant le délai de rétractation de l'ancienne directive 94/47/CE a été conservée. La directive sur la multipropriété en temps partagé précise les conditions de cette interdiction, qui empêche toute rémunération – non seulement au professionnel mais aussi à n'importe quel tiers. Cette interdiction s'applique également pendant tout le délai de rétractation prolongé applicable lorsque le professionnel n'a pas fourni toutes les informations requises dans le contrat. L'étude montre que les consommateurs considèrent que cette disposition est bénéfique. Les professionnels considèrent toutefois que cette interdiction est préjudiciable à leurs activités, en ce que de nombreux consommateurs ne prennent pas leur engagement dans le contrat d'utilisation à temps partagé au sérieux²².

Bien que cette disposition existe depuis près de 20 ans, l'étude indique qu'il a été demandé à 80,8%²³ des consommateurs qui ont acheté des biens à temps partagé ou des produits apparentés en ou après 2012 et qui ont rencontré des problèmes d'effectuer des paiements avant la fin du délai de rétractation.

Ce résultat indique que les entreprises ne respectent pas cette disposition et que son application devrait être améliorée.

4. PRODUITS DE VACANCES COUVERTS PAR LA DIRECTIVE

4.1. Contrats d'utilisation de biens à temps partagé

Il suffit à l'heure actuelle qu'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé dure un an, au lieu de trois auparavant, pour qu'il relève du champ d'application de la directive.

Par ailleurs, les références rigides aux biens «immobiliers» contenues dans la précédente directive ont été supprimées dans la directive sur la multipropriété en temps partagé. Par conséquent, les contrats d'hébergement à bord de navires de croisière, de péniches et en caravane sont également couverts.

Données comparatives (résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs, plaintes enregistrées par le réseau CEC)

²¹ Ces informations sont basées sur des entretiens et les réponses données par des entreprises à des questionnaires en ligne. Faute de chiffres exacts, il est impossible de quantifier ces coûts.

²² Ces informations sont basées sur des entretiens et les réponses données par des entreprises à des questionnaires en ligne. Faute de chiffres exacts, il est impossible de quantifier ces coûts.

²³ Graphique 3.6 du rapport final du CSES.

Les résultats de l'enquête révèlent que le pourcentage de problèmes rencontrés par les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé traditionnels a considérablement diminué depuis la mise en œuvre de la directive sur la multipropriété en temps partagé²⁴. Cette évolution a été confirmée par les données du réseau CEC, qui montrent que, depuis la mise en œuvre de la directive sur la multipropriété en temps partagé, seulement 16% des plaintes déposées au sujet de cette directive visaient des fournisseurs de droits d'utilisation à temps partagé traditionnels. Cela suggère que, **dans l'ensemble, la directive a eu une incidence positive sur le marché ordinaire de la multipropriété en temps partagé en ce qui concerne la protection des consommateurs.**

Questions non couvertes par la directive 2008/122/CE

Au moment d'actualiser l'ancienne directive 94/47/CE, les preuves relatives aux problèmes concernant le marché intérieur ou la protection des consommateurs dans ce domaine manquaient. Par conséquent, la nouvelle directive sur la multipropriété en temps partagé n'établit pas de règles particulières sur le droit des consommateurs de résilier un contrat ou de mettre un terme à leur participation au processus décisionnel relatif aux biens à temps partagé et aux redevances d'entretien y afférentes. Étant donné que ces questions ne sont pas réglementées au niveau de l'Union, les États membres sont libres d'adopter des dispositions législatives nationales visant à garantir un niveau approprié de protection des consommateurs.

1. Redevances d'entretien

L'enquête révèle que les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé sont souvent confrontés à une augmentation des frais d'entretien ou de service sans aucune raison objective. 71,7% des personnes interrogées ayant rencontré des problèmes avaient connu ce problème pour des contrats conclus avant l'application de la directive, c'est-à-dire lorsque les professionnels n'étaient pas liés par des règles européennes harmonisées sur les exigences d'information précontractuelle²⁵. Depuis lors, ce pourcentage a baissé à seulement 15,4%²⁶. **Ces données indiquent un effet initial positif des exigences de transparence introduites par la directive.**

2. Résiliation du contrat

L'étude a démontré que la résiliation d'un contrat d'utilisation d'un bien à temps partagé constitue un des principaux problèmes pour les consommateurs²⁷. Les procédures et les conditions de résiliation des contrats d'utilisation à temps partagé varient d'un État membre à l'autre. Plus particulièrement, des problèmes ont été signalés concernant les clauses de perpétuité ou de très longue durée insérées dans les contrats d'utilisation à temps partagé, qui

²⁴ 46,3% avant la directive de 2008, contre 17,1% par la suite.

²⁵ Voir en particulier la description détaillée du prix, comprenant les coûts obligatoires supplémentaires et autres frais récurrents, dans le formulaire d'information standard de l'annexe I de la directive.

²⁶ Graphique 3.6 du rapport final du CSES.

²⁷ Projet d'étude de juillet 2014 préparé par l'autorité britannique de la concurrence et des marchés (UK Competition and Markets Authority, CMA) intitulé «Disposal of timeshares and other long-term holiday products — a report for BIS and the European Commission». Cette étude traite en particulier des difficultés que les titulaires britanniques de biens utilisés à temps partagé et de produits de vacances à long terme rencontrent lorsqu'ils vendent leurs droits ou lorsqu'ils résilient leurs contrats.

revêtent une importance particulière lorsque le titulaire du droit décède et que le bénéficiaire souhaite mettre un terme au contrat. De telles clauses pourraient et devraient être contestées en vertu de la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats²⁸. Cependant, la plupart des titulaires de droits d'utilisation à temps partagé semblent ignorer cette possibilité que leur offre la loi. Une attitude plus proactive des autorités nationales, une intensification des activités de sensibilisation à l'échelle nationale et, le cas échéant, des actions en justice ciblées engagées par des associations de titulaires de droits d'utilisation à temps partagé ou de consommateurs pourraient permettre de changer les choses. La situation est plus compliquée dans certains pays (comme l'Italie, l'Espagne, le Portugal et la France) où le droit d'utilisation à temps partagé est considéré comme un droit sur un bien immobilier (et, dès lors, les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé doivent être inscrits au registre cadastral national). Puisqu'ils sont considérés comme étant intrinsèquement liés au bien immobilier concerné, ces contrats sont automatiquement transférés aux héritiers et les bénéficiaires n'ont presque aucune possibilité d'y mettre un terme, à moins qu'ils ne parviennent à les vendre à un tiers. L'évolution législative récente dans certains de ces pays (notamment en France) tend à résoudre la situation en permettant au bénéficiaire de sortir du contrat dans un certain délai.

Un pays tiers où les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé étaient confrontés à l'impossibilité de résilier des contrats d'utilisation de biens à temps partagé existants a remédié à ces problèmes d'une manière intéressante²⁹. Le secteur a également adopté des mesures d'autorégulation afin de résoudre ce problème. C'est le cas, par exemple de la Resort Development Organisation, qui a demandé à tous ses membres³⁰ d'instaurer un programme de sortie pour les titulaires de droits d'utilisation à temps partagé souhaitant résilier leur contrat d'utilisation de biens à temps partagé pour la fin 2012³¹.

Ces évolutions montrent qu'il serait possible de remédier à ce problème sans qu'une intervention législative particulière à l'échelle de l'Union soit nécessaire. Une telle intervention pourrait poser un certain nombre de difficultés à la lumière des principes généraux de non-rétroactivité des nouvelles législations européennes et de proportionnalité.

²⁸ Cette situation est analysée de manière plus approfondie à la section 6. 2.

²⁹ Dans l'étude précitée de la CMA, il est indiqué qu'en Israël, une modification récente de la loi sur la protection des consommateurs permet aux consommateurs d'annuler les contrats d'utilisation à temps partagé conclus avant le 24 mars 2014, simplement en envoyant un préavis par écrit. L'annulation prend effet au terme de la période annuelle suivante et le professionnel ne peut pas imputer de frais d'annulation. Cette loi est entrée en vigueur le 24 septembre 2014 et s'applique aux biens utilisés à temps partagé situés en Israël. Elle s'applique donc également aux citoyens de l'Union qui sont propriétaires de biens à temps partagé là-bas.

³⁰ La Resort Development Organisation est l'association professionnelle européenne pour les infrastructures de vacances en Europe. Elle réunit des professionnels de différents types de produits de vacances. Voir également le site <http://www.rdo.org/>.

³¹ Ces issues consistent notamment à offrir aux titulaires la possibilité de passer à un produit à court terme qui prend fin après un nombre d'années fixe, ou à les diriger vers un dit «club de sortie», qui permet aux membres de quitter sans être sanctionné après une période minimale (généralement de 2 à 5 ans).

4.2. Produits de vacances à long terme

Lors de la révision de la directive 94/47/CE, il était évident que l'absence de réglementation concernant les produits de vacances à long terme suscitait des problèmes considérables pour les consommateurs et les entreprises, comme en témoigne le nombre de plaintes déposées auprès du réseau CEC, des organisations de consommateurs, des autorités publiques et de la Commission européenne. Par conséquent, la directive 2008/122/CE relative à la multipropriété en temps partagé couvre également les contrats portant sur ces produits. Un produit de vacances à long terme peut, par exemple, être l'adhésion à un club de vacances, qui permet au consommateur de réserver un hébergement à prix réduit dans le monde entier. La nouvelle directive précise que les paiements effectués pour de tels contrats doivent être divisés en annuités d'égale valeur³². Elle précise en outre que le consommateur peut mettre fin à ces contrats sans encourir de sanction dès qu'il reçoit l'invitation à payer la deuxième annuité³³.

Données comparatives (résultats de l'enquête, plaintes enregistrées par le réseau CEC)

L'enquête réalisée auprès des consommateurs fait ressortir une nette augmentation du nombre de problèmes rencontrés par les consommateurs avec leurs produits de vacances à long terme, passant de 11,9 % avant la directive à 57,2 % après³⁴. De même, les données du réseau CEC indiquent que 57,6 % des plaintes liées à la directive sur la multipropriété en temps partagé visaient des sociétés de clubs de vacances³⁵.

Cela montre que le **respect des dispositions par les professionnels dans le domaine des produits de vacances à long terme doit s'améliorer et que les problèmes liés à ce secteur pourraient faire l'objet d'activités d'exécution renforcées.**

4.3. Échange

Avant la directive sur la multipropriété en temps partagé, les contrats portant sur l'échange de droits d'utilisation à temps partagé faisaient souvent l'objet de plaintes. Il s'agissait notamment de situations où les professionnels donneraient aux consommateurs la fausse impression qu'ils offraient un choix presque illimité de biens en temps partagé pour ces échanges. Ces contrats n'étaient pas couverts par la directive 94/47/CE. Aujourd'hui, les droits des consommateurs d'obtenir des informations précontractuelles détaillées et de se rétracter dans un délai de 14 jours, ainsi que l'interdiction pour les professionnels d'accepter le paiement d'avances s'appliquent aux contrats d'échange.

Données comparatives (résultats de l'enquête, plaintes enregistrées par le réseau CEC)

³² Article 10, paragraphe 1, de la directive 2008/122/CE.

³³ Article 10, paragraphe 2, de la directive 2008/122/CE.

³⁴ Le problème le plus fréquent associé aux produits de vacances à long terme est le non-respect des exigences d'information précontractuelle (informations mensongères sur le produit, sur la possibilité de revendre le produit et sur le droit de rétractation), voir le graphique 3.2 du rapport final du CSES.

³⁵ Tableau 3.10 du rapport final du CSES.

L'enquête révèle que le pourcentage des problèmes liés aux programmes d'échange de vacances a baissé considérablement depuis l'entrée en vigueur de la directive sur la multipropriété en temps partagé (de 31 % à 5,7 %). Les données du réseau CEC indiquent que les problèmes liés aux contrats d'échange sont désormais très marginaux (seulement 0,6 % de l'ensemble des plaintes liées aux contrats couverts par la directive sur la multipropriété en temps partagé). Un résultat similaire ressort des données de la TATOC, l'Association of Timeshare Owners Committees au Royaume-Uni³⁶.

Par conséquent, la directive semble avoir eu une incidence très positive concernant les programmes d'échange de vacances.

4.4. Revente

Les contrats de revente ont été inclus spécifiquement dans le champ d'application de la directive de 2008 sur la multipropriété en temps partagé. L'objectif était d'offrir une protection supplémentaire aux consommateurs pour les contrats dans le cadre desquels un professionnel aide le titulaire à revendre ses droits d'utilisation à temps partagé ou un produit de vacances à long terme. Lorsqu'ils revendent, les consommateurs peuvent souvent se trouver dans une position vulnérable pour différentes raisons (par exemple, leur état de santé, leur âge, une situation financière difficile). De nombreuses plaintes concernaient à ce problème, tout particulièrement lorsque les agents de revente ont pris un acompte bien qu'aucune vente n'ait eu lieu par la suite. Par conséquent, outre les dispositions générales, la directive sur la multipropriété en temps partagé interdit désormais le paiement d'avances tant que la vente effective du droit d'utilisation à temps partagé ou du produit de vacances à long terme n'a pas eu lieu.

Données comparatives (résultats de l'enquête, plaintes enregistrées par le réseau CEC)

Selon les données du réseau CEC, le pourcentage de plaintes liées à des problèmes de revente est resté stable et relativement faible avant comme après l'entrée en vigueur de la directive (aux alentours de 10 %).

L'enquête indique par ailleurs que 93,5 % des consommateurs qui ont essayé de vendre leur droit d'utilisation d'un bien à temps partagé ou produit de vacances n'y sont pas parvenus³⁷. Différents exemples d'escroquerie ont été signalés par les autorités de protection des consommateurs et les consommateurs pendant les entretiens et les ateliers³⁸. Parmi ces exemples figuraient des sociétés de revente qui ont profité de titulaires vulnérables, en les convainquant d'accepter des arrangements comprenant des paiements supplémentaires au lieu de la vente promise de leurs produits.

Les autorités nationales chargées de l'application de la loi doivent veiller à la bonne application de la directive de 2008 relative à l'utilisation de biens à temps partagé, ainsi

³⁶ Tableau 3.11 du rapport final du CSES (à peine 14 affaires en 2013 par rapport à 277 affaires liées à des contrats de revente pendant la même période).

³⁷ Tableaux 4.6 et 4.7 du rapport final du CSES. Cela pourrait cependant être une simple indication de la situation actuelle du marché de l'utilisation de biens à temps partagé et des produits de vacances à long terme.

³⁸ Les deux ayant été organisés dans le cadre de l'étude du CSES.

que de tous les autres actes législatifs européens relatifs à la protection des consommateurs pertinents (en particulier la directive relative aux pratiques commerciales déloyales et la directive concernant les clauses abusives dans les contrats). L'application correcte de ces instruments est capitale pour lutter contre les escroqueries commises par les sociétés de revente.

5. PRODUITS DE VACANCES NON COUVERTS PAR LA DIRECTIVE ET PRATIQUES FRAUDULEUSES

L'étude sur laquelle le présent rapport se fonde met en avant un préjudice pour les consommateurs associé aux nouveaux produits, tels que les clubs de vacances à court terme à prix réduit (adhésion de moins d'un an) et les systèmes de crédit loisirs³⁹ qui semblent souvent conçus pour contourner la directive⁴⁰. D'autres pratiques commerciales susceptibles d'embrouiller les consommateurs et d'entraver leur capacité d'exercer leurs droits (par exemple, un deuxième contrat exigeant un acompte qui contourne l'interdiction du paiement d'avances, les offres trompeuses qui annoncent que le produit n'est «pas une utilisation à temps partagé») sont apparues. La directive semble dès lors avoir donné lieu à des actions conçues pour contourner ses exigences. Il convient à présent de se concentrer sur l'élaboration de solutions efficaces pour lutter contre ces activités et y mettre un terme. L'analyse d'impact de la Commission qui accompagnait la révision de la directive de 1994 indiquait clairement que la nouvelle directive ne pouvait pas à elle seule mettre un terme aux activités des sociétés qui ont l'intention d'en éviter les exigences ou d'agir de manière frauduleuse. L'enquête en ligne confirme que le secteur de l'utilisation de biens à temps partagé est du même avis. Une meilleure application et une meilleure coopération entre les autorités compétentes, y compris les autorités chargées de l'application de la loi, sont essentielles pour éradiquer ces sociétés frauduleuses et ces professionnels peu scrupuleux⁴¹.

6. INTERACTION AVEC D'AUTRES INSTRUMENTS JURIDIQUES PERTINENTS DE L'UNION

La directive sur la multipropriété en temps partagé est un instrument sectoriel qui complète d'autres directives horizontales de l'Union en matière de protection des consommateurs, comme, en particulier, la directive relative aux pratiques commerciales déloyales⁴² (qui est pertinente pour lutter contre les pratiques de vente mensongères et agressives dans le secteur) et la directive concernant les clauses abusives dans les contrats⁴³ (qui est pertinente pour apprécier la nature potentiellement abusive de clauses contractuelles). Cependant, les contrats qui relèvent de la directive 2008/122/CE ne sont pas couverts par la directive 2011/83/UE⁴⁴ relative aux droits des consommateurs. Il importe de souligner que, sur l'ensemble des

³⁹ Les systèmes de crédit loisirs durent généralement moins de 365 jours (le plus souvent 360 jours) avec la promesse de réservations de vacances gratuites ou à prix réduits à l'avenir. Ils proposent une gamme de services, l'hébergement n'étant qu'un d'entre eux (bien qu'il ne soit parfois même pas mentionné dans le contrat écrit).

⁴⁰ Le centre des consommateurs britannique a signalé que les plaintes de consommateurs concernant des systèmes de crédit loisirs ont augmenté de 140 % pendant l'année, jusqu'à fin mars 2013 — 60 plaintes contre 25 en 2012.

⁴¹ Voir la section 10 du présent rapport, «Application de la directive», sous-section «Enquêtes policières et poursuites pénales».

⁴² Directive 2005/29/CE, JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

⁴³ Directive 93/13/CEE, JO L 95 du 5.4.1993, p. 29.

⁴⁴ Directive 2011/83/UE, JO L 304 du 22.11.2011, p. 64.

plaintes liées à l'utilisation de biens à temps partagé et de produits similaires enregistrées par le réseau CEC, seulement 22,7 % ont été enregistrées comme étant en lien direct avec des problèmes régis soit par la directive de 1994 soit par celle de 2008: **la plupart des plaintes concernent plutôt des problèmes liés à la bonne application d'autres instruments de protection des consommateurs.**

6.1. La directive relative aux pratiques commerciales déloyales

Pendant la période 2007-2013, 29,2 % des plaintes enregistrées par le réseau CEC concernant l'utilisation de biens à temps partagé et de produits similaires étaient liées à des pratiques commerciales déloyales. L'enquête en ligne révèle des chiffres encore plus marquants: parmi les répondants qui ont rencontré des problèmes, pas moins de 75 % ou 68,6 % respectivement estimaient avoir été induits en erreur par une offre de produit de vacances à long terme ou d'utilisation de biens long terme. Respectivement 40 % et 54,3 % considèrent avoir subi des pressions pour conclure une transaction relative à un produit de vacances à long terme ou à l'utilisation d'un bien à temps partagé. La directive relative aux pratiques commerciales déloyales s'applique à toutes les pratiques commerciales des entreprises vis-à-vis des consommateurs, y compris celles conduisant à des contrats relevant de la directive sur la multipropriété en temps partagé. En raison de ses règles fondées sur des principes interdisant les actions et les omissions trompeuses, ainsi que les pratiques commerciales agressives, la directive relative aux pratiques commerciales déloyales permet aux autorités responsables de protéger les consommateurs avant la conclusion d'un contrat, au cours du contrat et après que celui-ci a pris fin. Les ventes forcées et les escroqueries à la revente sont toujours fréquentes dans ce secteur des vacances. Il est donc nécessaire que les autorités publiques compétentes veillent à appliquer rigoureusement la directive sur les pratiques commerciales déloyales dans ce secteur.

6.2. La directive concernant les clauses abusives dans les contrats

Quarante-cinq pour cent des plaintes liées à l'utilisation de biens à temps partagé enregistrées par le réseau CEC en 2012-2013⁴⁵ portaient sur les clauses contractuelles. La directive concernant les clauses abusives dans les contrats s'applique aux contrats conclus entre entreprises et consommateurs en général et vise donc également les contrats d'utilisation de biens à temps partagé et de vacances. Elle prévient les déséquilibres significatifs entre les droits et les obligations des parties au détriment du consommateur en exigeant, par exemple, que les clauses contractuelles qui n'ont pas fait l'objet d'une négociation individuelle soient rédigées en termes clairs et intelligibles; que les ambiguïtés soient interprétées en faveur du consommateur et que les clauses standards abusives des contrats soient déclarées non contraignantes à l'égard du consommateur. La directive concernant les clauses abusives dans les contrats complète donc la directive sur la multipropriété en temps partagé en protégeant les consommateurs une fois que le contrat a été conclu. Les autorités chargées de l'application devraient l'utiliser davantage dans les situations post-contractuelles (par exemple, lorsque les

⁴⁵ Graphique 3.8 du rapport final du CSES.

redevances d'entretien sont augmentées unilatéralement sans aucune justification ou lorsque des clauses de perpétuité sont insérées dans les contrats). Étant donné qu'il peut s'avérer difficile pour les consommateurs individuels d'intenter des actions en justice pour contester leur contrat en vertu de la directive concernant les clauses abusives dans les contrats, les associations de consommateurs pourraient aider plus activement les particuliers à défendre leurs intérêts et jouer un rôle plus actif, y compris tout au long des procédures en justice.

6.3. La directive relative aux droits des consommateurs

La directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (entrée en vigueur le 13 juin 2014) renforce les droits des consommateurs, particulièrement en ce qui concerne les exigences pleinement harmonisées d'information précontractuelle et le droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement. Il convient de souligner que la directive sur la multipropriété en temps partagé (2008/122/CE) était un précurseur de ces droits des consommateurs.

La directive relative aux droits des consommateurs couvre uniquement les contrats qui ne relèvent pas de la directive sur la multipropriété en temps partagé. Par conséquent, tous les nouveaux produits de vacances conçus pour contourner cette dernière relèvent, en principe, du champ d'application de la directive relative aux droits des consommateurs. Celle-ci couvre, par exemple, les contrats de moins d'un an ou les contrats qui ne visent pas un hébergement. Dans ces cas, le droit de recevoir des informations précontractuelles en vertu de la directive relative aux droits des consommateurs s'applique. En outre, le droit de rétractation dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du contrat s'applique à tous les contrats conclus hors établissement ou à distance. Si le consommateur n'est pas informé de manière appropriée de son droit de rétractation avant la conclusion du contrat, le délai de rétractation est prolongé d'un an, ce qui entraîne un délai de rétractation d'un an et 14 jours.

7. SENSIBILISATION

L'enquête en ligne a montré que **les répondants ne sont généralement pas suffisamment informés des mauvaises pratiques possibles dans le secteur de l'utilisation de biens à temps partagé et des clubs de vacances**⁴⁶.

Des efforts de sensibilisation ont été entrepris dans plusieurs États membres, même avant l'entrée en vigueur de la directive sur la multipropriété en temps partagé.

Au Danemark, une émission de télévision enquêtant sur les escroqueries dans le secteur des vacances a été diffusée sur une des principales chaînes de télévision à l'automne 2013. Par la suite, le centre européen des consommateurs a reçu de nombreuses demandes d'aide de consommateurs.

Au Royaume-Uni, une task-force spéciale («Action Fraud») a été créée afin d'informer les consommateurs au sujet des escroqueries liées aux vacances, de repérer les fraudes et

⁴⁶ 33,2% des répondants n'étaient pas du tout informés et 35,3% des répondants n'étaient pas très bien informés. Seulement 10% des répondants étaient bien conscients de mauvaises pratiques dans le secteur de l'utilisation de biens à temps partagé et des vacances. Voir le tableau 4.8 du rapport final du CSES.

d'enquêter sur celles-ci. L'Office of Fair Trading (devenu la Competition and Markets Authority) a mené des campagnes dans les aéroports pour avertir les consommateurs des risques associés à l'achat de biens en temps partagé et d'escroqueries potentielles liées aux vacances. Malgré ces actions, les consommateurs britanniques font toujours partie des victimes les plus fréquentes de professionnels peu scrupuleux⁴⁷.

En 2014, un projet conjoint, associant plusieurs centres européens des consommateurs, a été lancé afin de trouver des idées pour des campagnes de prévention efficaces. Il vise à formuler des conseils à l'intention des consommateurs et à fournir du matériel pour une campagne de sensibilisation qui sera diffusée sur l'internet. Les centres européens des consommateurs mettront à disposition leurs conseils sur leurs sites web et en assureront activement la promotion.

D'avantage d'activités de sensibilisation visant à améliorer l'information des consommateurs seraient clairement bénéfiques. Le travail des centres européens des consommateurs est un pas dans la bonne direction.

8. AUTORÉGULATION DU SECTEUR ET CODES DE CONDUITE

Codes de conduite

L'étude indique que tant les associations professionnelles que les associations de consommateurs souhaitent contribuer à une meilleure application de la directive sur la multipropriété en temps partagé. Aussi bien la Resort Development Organisation que la TATOC⁴⁸ exigent de leurs membres professionnels le respect de leur code de conduite. Elles ont également adopté d'autres mesures relatives aux modes alternatifs de résolution de litiges afin d'améliorer l'image du secteur dans son ensemble. Ces codes établissent un cadre d'autorégulation qui pourrait être renforcé au moyen d'une collaboration avec les autorités publiques pour promouvoir l'information des consommateurs sur leurs droits et les dangers que les professionnels malhonnêtes représentent.

9. MODES ALTERNATIFS DE RÈGLEMENT DES CONFLITS ET RÈGLEMENT EN LIGNE DES LITIGES (MARC ET PLATEFORME DE RLL)

À travers l'Union, les centres européens des consommateurs peuvent aider les consommateurs à déposer une plainte auprès des professionnels grâce à leur mécanisme de résolution des conflits. L'article 14 de la directive sur la multipropriété en temps partagé demande aux États membres d'encourager la mise en place de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges par les professionnels. En ce qui concerne l'utilisation de biens à temps partagé, cette évolution est toujours à un stade embryonnaire, mais la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (directive relative au RELC), qui devait être appliquée dans l'ensemble des États membres à partir du 9 juillet 2015, devrait améliorer la

⁴⁷ Selon les données du réseau CEC, environ la moitié de toutes les plaintes déposées entre 2007 et 2013 concernant l'utilisation de biens à temps partagé et des produits apparentés ont été introduites par des consommateurs britanniques.

⁴⁸ La TATOC (voir la note de bas de page 12) offre la possibilité aux entreprises légitimes de s'affilier. La TATOC possède ses propres codes de conduite et mécanisme alternatif de règlement des litiges.

situation. Elle veillera à ce que des entités et procédures de règlement extrajudiciaire des litiges soient mises à la disposition des consommateurs de l'Union et à ce que ces derniers soient informés des modes alternatifs de règlement des conflits en imposant des obligations d'information aux professionnels.

Le règlement de l'Union relatif au règlement en ligne des litiges de consommation devrait également faciliter davantage le recours à ces mécanismes pour les conflits contractuels nationaux et internationaux portant sur des obligations contractuelles résultant de contrats de vente ou de service en ligne. À partir du 9 janvier 2016, la plateforme de règlement en ligne des litiges permettra aux consommateurs de soumettre ces litiges en ligne et les transmettra aux entités de règlement extrajudiciaire de conflits de qualité notifiées à la Commission en vertu de la directive relative au RELC. Certaines entreprises et associations de titulaires de droits d'utilisation à temps partagé proposent déjà des systèmes de règlement extrajudiciaire des litiges. Par exemple, en 2005, la Resort Development Organisation a instauré son propre système de règlement extrajudiciaire des litiges pour le secteur de l'utilisation de biens à temps partagé. Certes, il s'agit d'une évolution positive, mais ces mécanismes demeurent inefficaces face aux opérateurs malhonnêtes.

10. APPLICATION DE LA DIRECTIVE

Problèmes d'application en fonction du pays du consommateur et du professionnel

Près de la moitié des plaintes enregistrées dans la base de données du réseau CEC entre 2007 et 2013 concernant l'utilisation de biens à temps partagé et des produits apparentés ont été déposées par des consommateurs britanniques⁴⁹. La grande majorité des plaintes de consommateurs enregistrées par le réseau CEC ont été introduites contre des professionnels basés en Espagne⁵⁰.

Sanctions disponibles

Les procédures d'application et les sanctions varient considérablement d'un État membre à l'autre. Les États membres disposent de toute latitude pour déterminer la manière dont ils se conforment à la directive sur la multipropriété en temps partagé en ce qui concerne l'établissement de moyens d'application efficaces et l'imposition de sanctions efficaces, proportionnées et dissuasives afin d'assurer le respect de ses dispositions par les professionnels.

Les sanctions dont disposent les autorités chargées de l'application de la loi en cas de violation de la directive varient considérablement d'un État membre à l'autre, allant d'une amende administrative de 1 500 euros à des amendes de plus de 100 000 euros, en passant par

⁴⁹ Près d'un cinquième des plaintes provient de consommateurs résidant dans les pays nordiques (en particulier de Suède et de Norvège). D'autres consommateurs concernés proviennent d'Allemagne, de Belgique et des Pays-Bas. Voir le chapitre 3.3.2 du rapport final du CSES.

⁵⁰ Plus de 75 % de l'ensemble des plaintes enregistrées entre 2007 et 2013 concernaient des professionnels espagnols, 10 % visaient des professionnels établis en Grèce et 5 % des professionnels établis à Malte.

des amendes basées sur le chiffre d'affaires annuel du professionnel, par exemple jusqu'à 10 %⁵¹ de celui-ci.

Enquêtes policières et poursuites pénales

Au regard du grand nombre de plaintes de consommateurs enregistrées par différentes organisations, les sanctions prévues par les législations nationales relatives à la protection des consommateurs ne semblent pas assez efficaces pour dissuader les professionnels malhonnêtes⁵². Il n'existe pas de définition de la «fraude» en tant qu'infraction pénale au niveau de l'Union⁵³. Cependant, cela ne semble pas problématique, étant donné que tous les États membres, dans certaines circonstances, qualifient la fraude d'infraction pénale dans leur droit pénal. Cette infraction vise généralement les pratiques ayant pour objectif de tromper intentionnellement les consommateurs et de leur extorquer de l'argent sans intention de leur fournir le service ou le produit répondant aux caractéristiques promises. Rien n'indique donc qu'une définition de la fraude à l'échelle de l'Union européenne soit requise. Il est en revanche nécessaire d'appliquer le droit pénal de manière plus ambitieuse dans ce domaine. Il convient donc d'encourager les États membres à adopter une approche plus active concernant les enquêtes et les poursuites relatives aux pratiques frauduleuses⁵⁴.

Dans certains États membres, les enquêtes et les poursuites concernant les professionnels malhonnêtes impliqués dans des escroqueries de consommation ne semblent pas être une priorité. Lors de l'appréciation de la gravité de tels comportements, il faudrait également tenir compte de l'ensemble de l'infraction pénale (y compris le blanchiment de capitaux) et de l'éventuelle participation d'organisations criminelles.

Les associations de consommateurs et d'entreprises ont assisté de manière très active les autorités chargées de l'application de la loi dans les enquêtes et les poursuites portant sur les comportements frauduleux de certaines entreprises. Conséquence de cette assistance, plusieurs affaires pénales importantes ont pu être ouvertes avec succès contre des professionnels malhonnêtes⁵⁵.

⁵¹ L'Estonie, le pays qui prévoit les sanctions les plus faibles, a modifié sa législation récemment. La sanction prévue est désormais de 9 600 euros, au lieu de 640 euros à l'origine. Voir le chapitre 6.3 du rapport final du CSES.

⁵² Voir le chapitre 4.6 et le tableau 4.9 du rapport final du CSES: quelque 60 % des entreprises sondées estiment que la directive, bien qu'elle offre une protection considérable aux consommateurs, n'est pas assez efficace face aux professionnels malhonnêtes, qui violent intentionnellement les lois relatives à la protection des consommateurs.

⁵³ Il existe une définition de la fraude au niveau européen en ce qui concerne la fraude portant atteinte aux intérêts financiers de l'Union, qui est désormais incluse dans la convention relative à la protection des intérêts financiers des Communautés européennes du 26 juillet 1995. Cette convention sera remplacée par une directive relative à la lutte contre la fraude portant atteinte aux intérêts financiers de l'Union au moyen du droit pénal, qui est actuellement négociée au Parlement européen et au Conseil [voir COM(2012) 363 du 11 juillet 2012].

⁵⁴ L'efficacité de telles actions peut être démontrée par un exemple: une diminution importante du nombre de plaintes enregistrées par le centre suédois des consommateurs en 2013. Cette diminution a coïncidé avec deux opérations de police importantes menées en 2013 contre des professionnels malhonnêtes dans le secteur des vacances en Espagne (la principale destination de vacances des consommateurs suédois). Comme suite à cette opération, 18 entreprises espagnoles ont été fermées.

⁵⁵ Mindtimeshare, une association reconnue en Espagne qui représente les intérêts des titulaires européens de droits d'utilisation de biens à temps partagé qui ont été victimes de fraude, a soutenu très activement les autorités

La dimension transfrontalière que revêtent ces pratiques frauduleuses et l'efficacité des mesures adoptées par les autorités chargées de l'application de la loi (police, parquets, tribunaux) dépendent fortement du bon fonctionnement la coopération établie en matière pénale entre les autorités compétentes des États membres. Les actuels instruments de l'Union pour la coopération en matière pénale procurent un cadre juridique complet à cette fin. La [directive 2014/41/UE](#) concernant la **décision d'enquête européenne** en matière pénale facilitera la collecte d'éléments de preuve par les autorités judiciaires auprès d'un autre État membre de l'Union pendant une enquête⁵⁶. Les mesures d'enquête couvertes par cette directive comprennent, par exemple, l'interrogatoire de témoins, l'obtention d'informations ou d'éléments de preuve déjà en possession de l'autorité d'exécution et (moyennant des garanties supplémentaires) l'interception de télécommunications et d'informations sur les comptes bancaires (ainsi que la surveillance de ceux-ci). En ce qui concerne le stade des poursuites, le **mandat d'arrêt européen** (établi par la décision-cadre du Conseil [2002/584/JAI](#)) est un outil très efficace en vue de l'arrestation et de la remise d'une personne recherchée pour l'exercice de poursuites pénales ou pour l'exécution d'une peine ou d'une mesure de sûreté privative de liberté.

La rétrofacturation comme réparation

Les possibilités de rétrofacturation offertes par les organismes émetteurs de moyens de paiement ont été considérées comme une des manières les plus efficaces à court terme pour obtenir réparation en cas de violation de la directive sur la multipropriété en temps partagé (2008/122/CE). Il s'agit d'une procédure qui permet aux consommateurs de demander à leur émetteur de carte de crédit ou de débit d'annuler rétroactivement une transaction par carte en cas de problème avec le bien ou le service acheté, en particulier si une activité illégale peut être prouvée. Une étude a montré que ce système a permis d'offrir une voie de recours à des consommateurs auxquels il avait été demandé de payer une avance et qui, par la suite, s'étaient vu refuser le droit d'exercer leur droit de rétractation. La directive sur les services de paiement dans le marché intérieur (2007/64/CE)⁵⁷ et la directive sur les contrats de crédit aux consommateurs (2008/48/CE)⁵⁸ constituent les principales bases juridiques pour demander une rétrofacturation. En ce qui concerne la rétrofacturation pour non-conformité des biens ou des services, l'article 15⁵⁹ de la directive 2008/48/CE, qui couvre la rétrofacturation en cas de

publiques dans l'adoption de mesures contre des entreprises sans scrupules. Cela a débouché sur la fermeture de 18 entreprises établies en Espagne en 2013. En France, l'association de consommateurs APAF-VTP est très active et a contribué à la condamnation de professionnels malhonnêtes, par exemple dans l'affaire Hakim Bourri, 9 janvier 2014, et dans l'affaire Christine Dricot, 24 janvier 2014 (rapport final du CSES, chapitre 6.5, page 83).

⁵⁶ Cette directive doit être transposée par les États membres pour le 22 mai 2017.

⁵⁷ La directive 2007/64/CE fournit une base juridique pour la rétrofacturation en cas d'utilisation non autorisée de cartes.

⁵⁸ La directive 2008/48/CE fournit une base juridique pour la rétrofacturation en cas de biens ou de services non conformes.

⁵⁹ Article 15 - 1. Lorsque le consommateur a exercé un droit de rétractation fondé sur le droit communautaire pour un contrat concernant la fourniture de biens ou la prestation de services, il n'est plus tenu par un contrat de crédit lié.

2. Lorsque les biens ou les services faisant l'objet d'un contrat de crédit lié ne sont pas fournis, ne le sont qu'en partie ou ne sont pas conformes au contrat de fourniture de biens ou de prestation de services, le consommateur a le droit d'exercer un recours à l'encontre du prêteur s'il a exercé un recours contre le fournisseur sans obtenir gain de cause comme il pouvait y prétendre conformément à la loi ou au contrat de fourniture de biens ou de

paiement avec une carte de crédit, s'applique. Les achats effectués au moyen d'une carte de débit peuvent néanmoins être couverts par le droit national⁶⁰ ou par les règles de fonctionnement des sociétés émettrices de cartes. Les autorités nationales de protection des consommateurs et les centres européens des consommateurs devraient, le cas échéant, conseiller systématiquement aux consommateurs de demander une rétrofacturation à leur banque, et ce dans les plus brefs délais car il est possible qu'il faille respecter des délais⁶¹.

11. CONCLUSIONS

À la lumière des constatations qui précèdent, la Commission tire les conclusions suivantes sur la mise en œuvre de la directive:

- **en ce qui concerne les aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange qui relèvent de son champ d'application, il apparaît que, globalement, la directive sur la multipropriété en temps partagé constitue un instrument utile pour la protection des consommateurs dans ce secteur particulier des vacances;**
- **en ce qui concerne les aspects qui échappent à son champ d'application** (comme la résiliation des contrats), **des problèmes subsistent.** Cependant, il ressort de l'analyse qu'il peut être remédié à ceux-ci au moyen d'interventions ciblées au niveau national, de mesures d'autorégulation efficaces et d'une meilleure application d'autres instruments pertinents du droit européen relatif à la protection des consommateurs;
- il convient néanmoins de prêter une attention particulière aux constructions juridiques et aux pratiques destinées à contourner la directive. **La directive relative aux droits des consommateurs, la directive concernant les clauses abusives dans les contrats et la directive relative aux pratiques commerciales déloyales peuvent toutes contribuer à la lutte contre de tels contournements.** La révision des orientations relatives à la directive sur les pratiques commerciales déloyales abordera, entre autres, l'interaction entre cette directive et celle sur la multipropriété en temps partagé⁶²;
- **à ce stade, il ne semble pas nécessaire de modifier le champ d'application de la directive ni ses dispositions;**
- **afin d'accroître l'efficacité de la directive, il est nécessaire d'encourager les autorités nationales chargées de l'application de la loi à se concentrer sur certaines pratiques commerciales et certains professionnels. C'est en particulier le cas pour l'Espagne, qui est concernée par la moitié des plaintes déposées**

prestation de services. Les États membres déterminent dans quelle mesure et à quelles conditions ce recours peut être exercé.

⁶⁰ Par exemple, au Danemark ou au Portugal.

⁶¹ Voir un rapport détaillé du réseau CEC sur la refacturation au sein de l'UE/EEE:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/chargeback_report_en.pdf.

⁶² Le document d'orientation révisé sur la directive relative aux pratiques commerciales déloyales sera publié avant l'été 2016 et sera disponible à l'adresse http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm.

auprès des centres européens des consommateurs dans l'Union, pour l'Islande et la Norvège;

- lorsqu'un comportement appelle l'application du droit pénal, les autorités chargées de l'application de la loi devraient être rapidement informées en vue d'entamer une enquête pénale. La dimension transfrontalière des pratiques frauduleuses pourrait être traitée de manière plus efficace grâce à une meilleure utilisation des mesures relatives à la coopération en matière pénale, instaurée entre les autorités compétentes des États membres. Les actuels instruments de coopération européenne en matière pénale fournissent déjà un cadre juridique complet à cet effet;
- il existe d'autres voies possibles pour résoudre les problèmes existants, par exemple des campagnes de sensibilisation, l'autorégulation et des modes alternatifs de règlement des conflits, qui pourraient toutes avoir également une incidence positive. À cet égard, les centres européens de consommateurs ont créé, sur leurs sites internet, une section spécifique contenant des conseils aux consommateurs qui devrait être lancée sous peu⁶³;
- **en adoptant des stratégies plus complètes, les autorités nationales de protection des consommateurs pourraient sensibiliser davantage leurs consommateurs de manière à leur assurer une meilleure information quant à d'éventuelles escroqueries.** La prévention est le moyen le plus efficace de protéger les consommateurs. L'étude montre que **les entreprises légitimes œuvrent activement à leur réputation et veulent être considérées comme respectueuses de la réglementation de l'Union.** Les associations représentant ces entreprises et leurs clients rédigent des codes de conduite, élaborent des mécanismes alternatifs de règlement des conflits et coopèrent avec les autorités chargées de l'application de la loi lorsqu'elles découvrent des professionnels malhonnêtes dans ce secteur des vacances;
- la Commission a pris les mesures nécessaires en vertu de l'article 258 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne concernant les États membres n'ayant pas respecté leurs obligations de transposition. La Commission exercera également les pouvoirs dont elle dispose en vertu de cet article chaque fois qu'un État membre manque à ses obligations de mise en œuvre. C'est pourquoi les services de la Commission ont entamé un dialogue avec l'Espagne concernant la bonne application de la directive;
- la Commission encouragera également les États membres, le cas échéant, à renforcer leurs mesures d'exécution, y compris par l'intermédiaire du réseau de coopération en matière de protection des consommateurs⁶⁴, et à garantir le respect des dispositions de la directive dans tous les États membres. D'autres mesures, telles que des ateliers ciblés avec des acteurs clés, seront envisagées. Si cela s'avère approprié à la lumière

⁶³ Voir le chapitre 7 du présent rapport sur la sensibilisation.

⁶⁴ Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (JO L 364 du 9.12.2004, p. 1).

du volume et de l'incidence des activités entreprises au niveau national en réaction au présent rapport, une évaluation supplémentaire sur l'état général de la mise en œuvre de la directive pourrait être publiée dans trois ans.