



Union d'associations de
consommateurs



Bon à savoir

La fête de la musique, célébrée
le 21 juin, a été initiée en
1982 par Jack Lang et
Maurice Fleuret.



CTRC-FC

8 rue des Vieilles Perrières

25000 BESANÇON

Tel : 03 81 83 46 85

Mail : ctrc.fc@wanadoo.fr

NEWSLETTER DU CTRC DE FRANCHE-COMTÉ

Le 1^{ER} Juin 2022

La directive Omnibus

L'ordonnance n° 2021-1734 publiée au Journal officiel du 22 décembre 2021 transpose la directive Omnibus de l'Union européenne relative à la modernisation des règles existantes et à l'amélioration de la protection des consommateurs. Ces Nouvelles dispositions sont entrées en vigueur le 28 Mai dernier en France.

1 Les principaux apports de l'ordonnance

« → **Renforcement de la protection des consommateurs également dans le commerce de produits et services numériques**

Les articles L.221-1 et suivants du Code de la consommation s'appliquent désormais également au commerce de contenus numériques.

→ **Modification concernant l'indication des prix lors des réductions de prix**

Désormais, l'article L 112-1-1 du Code de la consommation dispose que toute réduction de prix doit indiquer le prix antérieur pratiqué par le professionnel au cours des 30 derniers jours précédant la remise.

→ **Fin de la publicité avec les avis clients achetés**

L'article L.121-4 du Code de la consommation étend désormais la liste des pratiques commerciales considérées comme déloyales et trompeuses. Une modification de la loi doit faire en sorte que les consommateurs puissent à l'avenir reconnaître si les évaluations sont authentiques et réelles ».

2 Détail des principaux apports

« • **L'affichage du prix de référence**

Plus de manipulation des prix avec des promotions qui réduisent le prix d'un produit qui avait été au préalable factuellement augmenté !

Les nouvelles règles de la directive Omnibus introduisent des changements importants dans la visibilité des prix lorsque des réductions des prix sont appliquées. En plus d'informer sur le prix réduit, il faudra mentionner, à côté des réductions, le prix le plus bas du bien en vigueur pendant les 30 jours précédant l'introduction de la réduction.

Si le bien ou le service a été mis sur le marché depuis moins de 30 jours, le prix le plus bas qui existait entre le début de la vente et la date à laquelle la réduction a été appliquée doit être indiqué.

Il est important de noter que les règles s'appliqueront aussi bien aux ventes traditionnelles dans des magasins qu'aux ventes en ligne, ainsi qu'à toutes les annonces publicitaires pour des produits ou services et sur lesquelles un prix est affiché.

• **Nouvelles obligations d'information du professionnel envers le consommateur**

Afin de renforcer la transparence lors des achats en ligne, la législation européenne a également prévu, en faveur des consommateurs, une extension des obligations d'information des sites e-commerce.

Depuis le 28 Mai, le vendeur doit, le cas échéant, informer le consommateur des ajustements de prix individuels basés sur une prise de décision automatisée (...).

Les nouvelles règles introduisent une obligation d'informer les consommateurs de l'utilisation de ces outils.

La protection des consommateurs à l'égard des produits numériques sera également étendue. Si vous vendez des produits numériques, vous devrez à l'avenir informer les consommateurs de leur fonctionnalité, compatibilité et interopérabilité (capacité des outils à communiquer entre eux).

Les obligations d'information sur les moyens de communication disponibles sur le site e-commerce vont également changer. Depuis le 28 Mai 2022, le vendeur doit obligatoirement fournir un numéro de téléphone et une adresse e-mail permettant au consommateur de le contacter rapidement.

• **Plus de faux avis clients**

La plupart des consommateurs font totalement confiance aux avis clients sur Internet. Et l'utilisation des avis clients en e-commerce permet d'augmenter les ventes et de booster la fidélisation client, ce qui rend les avis positifs particulièrement précieux. Cette confiance des acheteurs n'est toutefois justifiée que si les avis proviennent de quelqu'un qui a réellement utilisé ou acheté le produit.

En France, les normes AFNOR permettent depuis 2013 aux professionnels d'afficher sur leur e-commerce leurs bonnes pratiques en matière de gestion des avis clients. L'achat de faux avis étaient déjà interdit et les professionnels devaient déjà respecter des règles strictes lors de la collecte et la modération des avis clients.

La directive Omnibus et les transpositions nationales qui la mettent en œuvre règlent la question au niveau européen et renforcent la nécessité de mettre en place de nouvelles solutions pour lutter plus efficacement contre les pratiques commerciales déloyales, notamment contre les faux avis sur Internet.

L'authenticité des avis clients : un e-commerçant qui donne accès à des avis clients sur ses produits sera tenu d'indiquer si et comment il s'assure que les avis publiés proviennent de clients qui ont effectivement acheté/utilisé le produit évalué. L'omission de la mise à disposition de ces informations peut être considérée comme une pratique commerciale trompeuse pour les consommateurs ».

Sources : [trustedshops.fr](https://www.trustedshops.fr)

Pour plus de précisions, nous vous invitons à télécharger le tableau établi par l'INC sur son site internet :

https://www.inc-conso.fr/sites/default/files/pdf/tableau-omnibus-inc-2022_o.pdf

Vous pourrez y retrouver l'ensemble des dispositions législatives de l'ordonnance Omnibus et le détail des articles du Code de la consommation modifiés par l'ordonnance.