

F Directive Empowerment A2
SL/EDJ/JP
951-2025

Bruxelles, le 7 octobre 2025

AVIS

sur

LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EMPOWERMENT

(approuvé par le Bureau le 30 juin 2025,
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 7 octobre 2025)

Le 7 mai 2025, le Service Public Fédéral Économie a sollicité l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur la transposition de la directive 2024/825 du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information (la directive 'Empowerment').

Après avoir consulté les membres de la commission Pratiques du marché, le Bureau du Conseil Supérieur a émis en urgence le 30 juin 2025 l'avis suivant, entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 7 octobre 2025.

CONTEXTE

La directive 'Empowerment'¹ vise à mieux informer les consommateurs lors de leurs décisions d'achat et à mieux les protéger contre les pratiques commerciales déloyales qui les empêchent d'opter pour des produits et services plus écologiques ou plus circulaires.

La directive relative aux droits des consommateurs est modifiée de manière à obliger le professionnel à fournir au consommateur des informations sur les points suivants :

- la garantie commerciale de durabilité ;
- un rappel de l'existence et des principaux éléments de la garantie légale de conformité des biens, notamment sa durée minimale de deux ans ;
- le cas échéant, l'indice de réparabilité. Cette note exprime la capacité d'un bien à être réparé, sur la base d'exigences harmonisées établies au niveau de l'UE ;
- des informations sur les pièces de rechange (notamment la disponibilité, le coût estimé de la réparation, les instructions et les restrictions) lorsqu'aucun indice de réparabilité n'est connu ;
- des informations sur la période pendant laquelle des mises à jour logicielles gratuites seront disponibles pour des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques ou des services numériques.

Afin de veiller à ce que les consommateurs soient bien informés et comprennent facilement leurs droits dans l'ensemble de l'UE, sont utilisés une notice harmonisée pour la fourniture d'informations sur la garantie légale de conformité et un label harmonisé pour la communication d'informations sur la garantie commerciale de durabilité.

Au plus tard le 27 septembre 2025, la Commission précise, au moyen d'actes d'exécution, la maquette et le contenu de la notice harmonisée ainsi que du label harmonisé. La notice et le label doivent être facilement reconnaissables et compréhensibles pour les consommateurs et faciles à utiliser et à reproduire pour les professionnels.

Pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, le consommateur doit également être informé des options de livraison respectueuses de l'environnement. Dans le cadre d'un contrat à distance, le professionnel est également tenu d'informer le consommateur d'une manière claire et bien visible du label harmonisé.

En outre, seront introduites dans la directive relative aux pratiques commerciales déloyales des dispositions spécifiques visant à lutter contre et à interdire les pratiques commerciales

¹ [Directive 2024/825](#) du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information.

déloyales qui induisent les consommateurs en erreur ou les empêchent de poser des choix de consommation durables.

Il ne peut y avoir de pratiques trompeuses en ce qui concerne :

- les caractéristiques environnementales ou sociales d'un produit ou les aspects liés à sa circularité, tels que sa durabilité, sa réparabilité ou sa recyclabilité ;
- les allégations environnementales, en particulier celles qui concernent le climat ;
- la publicité d'avantages pour les consommateurs qui ne sont pas pertinents et qui ne sont pas directement liés au produit ou à l'entreprise spécifique ;
- la méthode de comparaison.

Les pratiques suivantes sont interdites :

- afficher un label de développement durable qui n'est pas fondé sur un système de certification ou qui n'a pas été validé par des autorités publiques ;
- présenter une allégation environnementale générique au sujet de laquelle le professionnel n'est pas en mesure de démontrer l'excellente performance environnementale reconnue en rapport avec l'allégation ;
- présenter une allégation environnementale concernant l'ensemble du produit ou de l'entreprise du professionnel, alors qu'elle ne concerne qu'un des aspects du produit ou une activité spécifique de l'entreprise du professionnel ;
- affirmer, sur la base de la compensation des émissions de gaz à effet de serre, qu'un produit a un impact neutre, réduit ou positif sur l'environnement en termes d'émissions de gaz à effet de serre ;
- présenter comme une caractéristique distinctive de l'offre du professionnel des exigences imposées par la loi pour tous les produits de la catégorie de produits concernée sur le marché de l'UE ;
- dissimuler au consommateur le fait qu'une mise à jour logicielle aura une incidence négative sur le fonctionnement de biens comportant des éléments numériques ou sur l'utilisation de contenu numérique ou de services numériques ;
- présenter une mise à jour logicielle comme étant nécessaire lorsqu'elle ne fait qu'améliorer des fonctionnalités ;
- toute communication commerciale sur un bien doté d'une caractéristique introduite pour en limiter la durabilité, alors même que l'information de cette caractéristique et de ses effets sur la durabilité du bien se trouve à la disposition du professionnel ;
- affirmer à tort qu'un bien présente une certaine durabilité, sur le plan du temps d'utilisation ou de l'intensité, dans des conditions normales d'utilisation ;
- présenter un bien comme réparable alors qu'il ne l'est pas ;
- inciter le consommateur à remplacer les consommables ou à se réapprovisionner en consommables d'un bien avant que des raisons techniques ne le justifient ;
- dissimuler des informations sur la détérioration de la fonctionnalité d'un bien lorsque des consommables, des pièces de rechange ou des accessoires qui ne sont pas fournis par le producteur d'origine sont utilisés, ou affirmer à tort qu'une telle détérioration va se produire.

La directive *Empowerment* est une directive d'harmonisation maximale et ne prévoit pas d'« options ouvertes » que les États membres pourraient concrétiser. Les États membres doivent transposer la directive pour le 27 mars 2026 au plus tard et les dispositions de transposition devront être appliquées à partir du 27 septembre 2026.

POINTS DE VUE

Tout d'abord, le Conseil Supérieur tient à souligner qu'il apprécie la demande d'avis émanant du SPF Économie en amont de l'élaboration de l'avant-projet de loi de transposition.

Les différentes remarques relatives à la transposition de la directive 'Empowerment' seront exposées ci-après.

A. Le label et la notice harmonisés.

Afin de mieux informer les consommateurs sur la garantie commerciale de durabilité, un label harmonisé est rendu obligatoire. Ce label devra être clairement visible et indiquer si un producteur offre une garantie de plus de deux ans sans frais supplémentaires. Les professionnels ne devront pas rechercher activement ces informations, mais ils devront transmettre au consommateur les informations mises à disposition par le producteur.

Le label doit être apposé de manière à attirer le regard, sur l'emballage, le rayonnage ou l'image du produit en cas de vente en ligne. Les professionnels sont responsables de sa visibilité, tandis que les producteurs peuvent également apposer eux-mêmes le label harmonisé directement sur le produit concerné ou sur son emballage afin de bénéficier d'un avantage commercial.²

Outre le label harmonisé contenant des informations sur la garantie commerciale, le professionnel doit également se conformer aux obligations relatives à la notice harmonisée concernant la garantie légale à l'intention du consommateur. En effet, cette notice doit rappeler au consommateur qu'il bénéficie de la garantie légale de conformité prévue par la directive (UE) 2019/771, qui est d'une durée minimale de deux ans et peut être plus longue en vertu du droit national. Ces informations sont nécessaires afin d'éviter toute confusion entre la garantie commerciale et la garantie légale.

La notice harmonisée doit être affichée de manière bien visible, par exemple sur une affiche placée de manière à attirer le regard sur un mur du magasin ou à côté de la caisse ou, si le produit est vendu en ligne, sous la forme d'un rappel général figurant sur le site internet du professionnel qui vend les biens.

Les compétences d'exécution pour déterminer la conception et le contenu du label et de la notice harmonisés sont conférées à la Commission européenne. Le 27 septembre 2025 au plus tard, la Commission adoptera les actes d'exécution en question. Lesdits actes d'exécution relatifs à la notice harmonisée et au label harmonisé devront être facilement reconnaissables et

² Considérant 28 de la directive Empowerment :

“Le label harmonisé devrait être bien visible et utilisé de manière à permettre aux consommateurs d'identifier facilement le bien spécifique qui bénéficie d'une garantie commerciale de durabilité offerte par le producteur sans frais supplémentaires, couvrant l'intégralité du bien, et pour une durée de plus de deux ans, par exemple en apposant le label directement sur l'emballage d'un produit donné ou en l'apposant de manière bien visible sur le rayonnage où sont exposés les biens faisant l'objet de la garantie en question, ou directement à côté de l'image du produit en cas de vente en ligne. Les producteurs qui proposent de telles garanties commerciales de durabilité peuvent eux-mêmes apposer le label harmonisé directement sur le produit concerné ou sur son emballage afin de bénéficier d'un avantage commercial. Les professionnels devraient veiller à ce que le label harmonisé soit bien visible. Dans le même temps, la notice harmonisée devrait contenir un rappel général à l'intention des consommateurs sur la garantie légale de conformité applicable à tous les biens en vertu de la directive (UE) 2019/771. La notice harmonisée devrait être affichée de manière bien visible, sur une affiche placée de manière à attirer le regard sur un mur du magasin ou à côté de la caisse ou, si le produit est vendu en ligne, sous la forme d'un rappel général figurant sur le site internet du professionnel qui vend les biens.”

compréhensibles pour les consommateurs et faciles à utiliser et à reproduire pour les professionnels. Les compétences devront être exercées conformément au règlement (UE) n°182/2011 du Parlement européen et du Conseil.

Le Conseil Supérieur relève les préoccupations suivantes pour les entreprises :

1. Responsabilité disproportionnée

Une première préoccupation importante concerne la responsabilité du label harmonisé pour les produits assortis d'une garantie commerciale de durabilité. En effet, la directive impose aux vendeurs de fournir des informations claires et visibles sur les garanties commerciales de durabilité, même lorsque celles-ci sont entièrement établies par le producteur. Bien que cette garantie soit accordée volontairement par le producteur, c'est le vendeur qui se voit imposer la responsabilité finale de la visibilité et de la clarté du label. Le Conseil Supérieur fait observer que les vendeurs ou intermédiaires ne disposent pas toujours des informations correctes ou complètes permettant d'établir le label et qu'ils dépendront de ce que le producteur met ou non à leur disposition.

La responsabilité finale de la notice harmonisée relative à la garantie légale incombe également au vendeur ou à l'intermédiaire.

Le Conseil Supérieur fait remarquer que ces dispositions rendent le vendeur ou l'intermédiaire entièrement responsable des informations ou garanties créées par autrui, sans qu'il existe une répartition acceptable des responsabilités ou des possibilités de recours à l'encontre du producteur.

Le Conseil Supérieur demande qu'il soit établie une délimitation juridiquement correcte des responsabilités entre le producteur, l'importateur et le vendeur ou l'intermédiaire.

2. Problèmes de mise en œuvre liés à l'affichage visible

L'obligation d'apposer le label harmonisé de manière visible sur le produit, sur son emballage ou à proximité immédiate est souvent irréaliste. En effet, la directive ne tient pas compte des situations dans lesquelles l'affichage physique du label est tout simplement impossible pour des raisons techniques ou esthétiques (par exemple, dans le cas des luminaires, pour lesquels un autocollant affecterait le design, ou des matériaux exposés aux intempéries). Bien qu'un affichage sur le produit, sur l'emballage ou à proximité soit autorisé, l'obligation de visibilité reste irréalisable dans de nombreux cas.

Tout comme les professionnels, qui doivent apposer le label harmonisé de manière visible dans leur magasin ou en ligne (même s'ils ne reçoivent pas ou ne peuvent pas vérifier ces informations eux-mêmes), les entreprises qui n'assurent que l'installation ou la livraison sans commercialiser le produit elles-mêmes sont également soumises à ces obligations. Ces intermédiaires, en particulier, ne disposent pas des informations nécessaires sur les produits pour les communiquer de manière visible au client. Dans le cas des entrepreneurs et des installateurs, par exemple, l'emballage peut déjà avoir été retiré avant que le consommateur ne puisse le voir, par exemple parce que le produit a déjà été intégré dans une installation.

Le Conseil Supérieur préconise d'être particulièrement attentif à ces situations et relève qu'une réglementation spécifique fait défaut tant pour les cas irréalisables d'un point de vue technique ou esthétique, que pour les intermédiaires (par ex. les entrepreneurs et les installateurs), ce qui est source d'incertitude.

L'obligation relative à la notice harmonisée sur la garantie légale ("affiche") soulève également des questions. Le Conseil Supérieur estime que ce qui est attendu dans différents contextes de vente n'est pas clair (en cas de fourniture à distance, d'installation sur place, de vente en ligne avec installation).

Par conséquent, le Conseil Supérieur demande expressément que la transposition, il soit envisagé un cadre praticable, avec des modalités d'application claires et réalisables pour le label et la notice (entre autres en prévoyant des alternatives ou des exceptions pour l'affichage du label et pour la notice). En l'absence de clarification, il y a un risque de mise en œuvre incohérente et d'insécurité juridique pour les entrepreneurs.

3. Les producteurs-vendeurs et les Artisans

La Belgique compte plus de 2.500 artisans certifiés et sans doute encore plus d'entreprises, souvent de petite envergure, qui exercent leur activité de manière artisanale et traditionnelle. Souvent, ils vendent leurs produits et réalisations eux-mêmes ou dans des filières de circuits-courts en mettant en avant leur caractère durable, naturel, respectueux de l'environnement et authentique.

Le Conseil Supérieur insiste sur l'importance d'accorder une attention particulière à ce segment parfois fragile mais néanmoins essentiel de notre économie et de lui fournir l'encadrement nécessaire pour mettre en œuvre les obligations nouvelles qui découleront de la transposition de la directive. Il est essentiel que **producteurs-vendeurs et les artisans certifiés** puissent, sans craintes de sanctions et sans engagements de frais supplémentaires, mettre en lumière le caractère durable et respectueux de l'environnement souvent inhérent à la démarche artisanale et manuelle.

4. Un contrôle pragmatique

Le Conseil Supérieur souligne que les obligations supplémentaires impliqueront également une lourde charge administrative pour les PME. En effet, elles doivent intégrer des labels et des données relatives à la garantie dans leurs offres, sur leurs sites web et dans leurs points de vente, ce qui nécessite des moyens dont les entreprises de plus petite taille ne disposent souvent pas. De plus, ces entreprises dépendent de leurs fournisseurs pour obtenir des informations correctes et disposent rarement de systèmes permettant de gérer ou de publier ces données.

Par conséquent, le Conseil Supérieur préconise une approche pragmatique lors des contrôles, dont le point de départ doit être les efforts raisonnables et la bonne foi.

B. Concertation, outils et campagnes d'information

Le Conseil Supérieur demande à être informé et consulté sur les propositions de la Commission européenne relatives aux actes d'exécution concernant la conception et le contenu du label et de la notice harmonisés.

Il demande également à être consulté sur l'avant-projet de loi visant à transposer la directive en droit belge.

Il est demandé de développer un ou plusieurs labels publics que les indépendants et les PME pourraient utiliser pour démontrer que leurs produits ou services sont durables ou respectueux de l'environnement. Il conviendrait que ces labels soient accessibles à faible coût aux indépendants et aux PME, avec des modalités assouplies pour les artisans certifiés.

Le Conseil Supérieur souligne qu'il conviendra de prévoir des lignes directrices (aussi sur la question des pratiques commerciales déloyales) et des outils pratiques (reprenant entre autres des exemples sectoriels spécifiques et/ou des check-lists sectorielles), un soutien, un accompagnement ainsi que des campagnes d'information et de sensibilisation à l'intention des entreprises. Il demande à être informé et consulté à ce sujet.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur reconnaît l'importance de mieux informer les consommateurs lors de leurs décisions d'achat et de les protéger contre les pratiques commerciales déloyales qui les empêchent d'opter pour des produits et services plus durables, plus écologiques ou circulaires. Il souligne toutefois que cela ne doit pas se traduire par un déplacement unilatéral des charges administratives supplémentaires vers les vendeurs, qui n'ont aucun contrôle sur la production, l'étiquetage ou l'emballage.

Dans le cadre de la transposition de cette directive, le Conseil Supérieur demande de tenir compte de la position spécifique des PME dans la chaîne. Il convient de délimiter correctement les responsabilités des différentes parties. De plus, le Conseil Supérieur estime qu'il convient d'élaborer des modalités d'application pratiques et claires afin de rendre réalisables l'obligation d'apposer le label harmonisé et la notice harmonisée. Dans ce cadre, une attention particulière devrait être accordée aux situations dans lesquelles l'affichage physique du label n'est pas possible pour des raisons techniques ou esthétiques ainsi qu'aux problèmes pratiques auxquels sont confrontés les intermédiaires. Il attire également l'attention sur les « producteurs-vendeurs » et les artisans, pour lesquels il convient d'assurer une sécurité juridique sans alourdir excessivement la charge administrative. Le Conseil Supérieur préconise également que le contrôle soit exercé de manière pragmatique et proportionnée.

Enfin, il demande également à être informé et consulté sur l'avant-projet de loi transposant la directive en droit belge, sur la mise en œuvre ultérieure de la notice et du label harmonisés, ainsi que sur les lignes directrices et outils pratiques, le soutien, l'accompagnement et les campagnes d'information et de sensibilisation destinés aux entreprises.