

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 25/05/1993

Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL) s'est félicitée de voir le principe de l'autorégulation en la matière reconnu par la Commission. La procédure choisie, consistant à présenter une proposition de directive et une recommandation demandant aux professionnels de compléter la directive par des codes de bonne conduite, permet une large application du principe de subsidiarité. Pour Mme OOMEN-RUIJTEN la possibilité d'acheter à distance et dans un autre pays membre constitue un avantage important du marché intérieur. Toutefois, devant les sollicitations de plus en plus pressantes dont les consommateurs sont l'objet, il est impératif de mettre en place une législation sur le respect de la vie privée. A cet égard, la proposition actuelle qui n'envisage que des prescriptions minimales est tout à fait insuffisante. Cette proposition devrait être précisée et complétée par l'établissement de règles claires. Un autre danger de la directive cadre consiste en l'exclusion de secteurs entiers, par exemple certains produits sur mesure. La proposition de directive doit par ailleurs prévoir très explicitement le droit de retour. Un effort tout aussi important doit être mis sur l'obligation d'information du consommateur. A cet égard, les règles de base doivent être identiques dans tous les Etats membres. Le consommateur doit être informé sur les procédures à suivre en cas de plainte de sa part. Un système de traitement des plaintes doit être instauré au niveau communautaire. L'oratrice a encore souligné l'obligation de permettre un délai de réflexion de sept jours au consommateur ainsi que les possibilités de recours en cas de paiement d'un acompte par le consommateur. La vente à distance des produits pharmaceutiques a été relevée par l'oratrice comme particulièrement dangereuse et devant à tout prix être proscrite au niveau communautaire. Dans sa réponse le commissaire, Mme Christiane SCRIVENER, a relevé que la majorité des amendements proposés par le Parlement européen pouvait être repris par la Commission (32 sur 37). Elle a rappelé la philosophie de la Commission en la matière. Cette dernière a en effet proposé deux textes complémentaires: d'une part, la proposition de directive et, d'autre part, une proposition de recommandation qui complétera la directive par l'imposition de codes de bonne conduite. Le souci de la Commission en la matière vise à laisser un espace suffisant pour la mise en place de ces codes de bonne conduite. Sur le problème de la vente à distance de médicaments, le commissaire a marqué son accord sur le fond de la demande parlementaire. Elle a toutefois fait remarquer que la distribution des médicaments était un problème complexe qui demandait d'être examiné de façon très précise. Mme SCRIVENER a estimé que l'amendement 19, qui fixait de nombreux éléments que les sollicitations de contracter doivent comporter (prix et frais de TVA si non inclus, droit de résiliation, délai de garantie, conditions d'extinction du contrat pour les contrats à durée indéterminée prévoyant une prestation périodique) va trop loin et demande de fournir une quantité trop importante d'informations. Elle n'a repris à son compte que les éléments sur le prix, TVA comprise, et l'information sur le délai de réflexion. Elle n'a accepté que la première partie de l'amendement 20 qui porte sur les sollicitations de contracter par la TV.