

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 11/12/1995

Le rapporteur, Mme OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL), souhaite fixer des garanties pour la protection des consommateurs dans les ventes transfrontalières à distance. Elle s'inquiète des lacunes de la directive qui régit ce sujet et cite en exemple la promotion à distance de voyages organisés. Après un spot publicitaire télévisé, le consommateur sait quelle est l'agence qui organise le voyage et quel en est le prix, mais il peut être fait un usage frauduleux de sa carte de paiement. De plus, le rapporteur souhaite que soit adopté l'amendement 15 permettant aux consommateurs de se rétracter dans un délai de sept jours ouvrables, sans pénalités et sans indication du motif. Enfin, concernant les services financiers, Mme Oomen-Ruijten demande au Parlement de soutenir l'amendement 7 afin d'inclure les services financiers dans le champ de la directive. Le commissaire, Mme BONINO, a déclaré pouvoir accepter 25 amendements sur les 44 déposés. Tout d'abord, en ce qui concerne les services financiers (amendement 7), la Commission ferait une communication assortie d'un plan d'action, voire d'une proposition de directive, pour le mois de février. En outre, elle s'est déclarée d'accord pour inclure dans le champ d'application de la directive les contrats pour la construction et la vente des biens immobiliers, à l'exception de la location (amendement 8) et le domaine des services touristiques (amendement 9). En revanche, elle s'oppose aux amendements 6 et 10 relatifs à la définition et à l'adresse du fournisseur. Elle est également contre l'amendement 11 et souhaite que les juridictions des Etats-membres soient exclusivement compétentes en matière de "personnes frappées d'incapacité juridique"; elle ne partage pas l'amendement 13 sur le support durable qui pose le problème assez délicat de savoir si l'information enregistrée dans la mémoire d'un ordinateur est équivalente à celle transmise par écrit. Par contre, Mme Bonino s'est montrée favorable à une procédure d'assentiment préalable du consommateur au démarchage par téléphone ou poste électronique. Selon elle, cela permettrait d'assurer un juste équilibre entre les besoins des entreprises et les droits des consommateurs. Enfin elle est d'accord avec les amendements visant à donner des pouvoirs d'action judiciaire aux organismes publics ou à des organisations de consommateurs (n.30) ou concernant l'établissement de la preuve à la charge du fournisseur (n.31); elle accepte également les amendements suivants: 1, 3 à 5, 12, 15 à 17, 23 et 24, 32, 33, 35 et 36 (les deux derniers dans une version améliorée).