

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 07/10/1993 - Proposition législative modifiée

Dans sa proposition modifiée, la Commission a repris nombre d'amendements parlementaires. Les principales modifications à la proposition initiale portent sur les points suivants: - Le droit pour les consommateurs de réaliser des opérations transfrontalières apparaît plus clairement dans les considérants; - Pour répondre à la préoccupation du Parlement en matière d'interdiction de vente à distance de médicaments, un considérant est intégré rappelant que les Etats membres disposent de plusieurs moyens d'intervention soit au titre de cette directive, soit au titre des directives 89/552/CEE (publicité télévisée) et 92/28/CEE (publicité des médicaments à usage humain); - Plusieurs définitions sont précisées: les contrats concernés sont ceux conclus dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services. En ce qui concerne le fournisseur, le texte reprend la définition de la directive en matière de clause abusive (93/13/CEE). Il est précisé quelles sont les publicités qui sont des sollicitations; - Exemptions: Les produits tels que les articles fabriqués sur mesure et les services de réservation ne peuvent être exclus du champ de la directive. Toutefois, ce type de produit ne peut bénéficier d'un délai de réflexion permettant au consommateur de changer d'avis (exemption au droit de résiliation). - Pour certaines techniques de communications à distance (fax, courrier électronique, téléphone et automates d'appel) un consentement préalable du consommateur est exigé. - L'obligation d'information du consommateur quant au contenu de la sollicitation est renforcée par la mention du droit de résiliation et l'indication des frais de TVA. L'obligation d'information est également élargie en cas de sollicitation par voie de télévision; - Aucun paiement ne peut être exigé du consommateur avant la livraison du produit ou de la prestation de service; - Dans le cas où le fournisseur ne peut fournir le produit ou le service commandé, mais fournit un produit ou service équivalent de même qualité et au même prix, il ne s'agit pas d'une fourniture non sollicitée; - Il est prévu une reconnaissance mutuelle des actions en justice des organisations professionnelles ou de consommateur. La reconnaissance mutuelle est limitée aux pays qui acceptent ce type d'action. Par ailleurs, la directive donne la possibilité aux tribunaux d'ordonner la cessation de diffusion de sollicitations; - Si le consommateur découvre un défaut dans un produit après la fin du délai de réflexion, il garde ses droits à indemnisation; - Enfin, il est souhaité que le consommateur soit informé de l'existence et du contenu des codes de bonne conduite destinés à compléter la directive.