

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 07/02/1996 - Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture

La Commission accepte 21 des 31 amendements votés par la Parlement, à savoir : - application de la directive au contrat global, non pas aux opérations successives qui en découlent; - réintroduction dans le champ d'application de la directive des contrats relatifs à l'immobilier; - les informations devraient aussi être données au consommateur en cas de services touristiques; - information du consommateur pour les contrats de longue durée; - le consommateur doit recevoir par écrit ou sur support durable les informations nécessaires au bon déroulement du contrat; - le consommateur bénéficie d'un délai de 7 jours calculés en jours ouvrables; il ne peut être perçu de frais supplémentaires et en cas de paiement d'avance, le remboursement doit être fait dans les 30 jours; - accord préalable du consommateur avant de recevoir un produit de substitution; - caractère impératif des dispositions relatives à l'action en justice des organisations de consommateurs sur une base nationale et aux règles de preuve; - délai de transposition ramené à 2 ans; - information des consommateurs sur les codes de conduite existants dans le domaine des contrats à distance; - mise en place des systèmes non judiciaires de règlement des litiges, par les associations professionnelles. Il faut noter que la Commission a rejeté les amendements visant à : - ajouter l'adresse du fournisseur à la liste des informations que le consommateur doit connaître avant la conclusion du contrat; - préciser la protection des incapables juridiques; - informer le consommateur de l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où il peut présenter ses réclamations; - prévoir qu'il n'y a pas de délai de réflexion pour les CD-ROM et les CD-I; - proposer que les livres retirés de leur emballage d'origine ne bénéficient pas d'un délai de réflexion; - prévoir que le délai de réflexion s'applique indépendamment des droits statutaires du consommateur si le produit est défectueux ou endommagé; - indiquer que le professionnel doit donner son identité et ses objectifs dès le début d'un appel téléphonique.