

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 16/01/1997 - Texte adopté du Parlement, 3ème lecture

En adoptant le rapport de Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL), le Parlement européen a approuvé le projet commun de directive destinée à mieux protéger le consommateur contre les abus que peuvent comporter les contrats à distance. Parmi les améliorations résultant du compromis entre le Conseil et le Parlement dans le cadre du comité de conciliation, l'on retiendra : - Appels téléphoniques : l'identité du fournisseur et l'objectif commercial de l'appel doivent être indiqués au début de toute conversation avec le consommateur. Et ce pour que celui-ci dispose des informations nécessaires dès le début de la conversation afin de lui permettre de raccrocher s'il le souhaite. - Quand un fournisseur a recours à des techniques de vente à distance demandant un paiement anticipé, il doit fournir non seulement son nom mais également son adresse. - Droit de rétractation: le consommateur disposera d'une période d'au moins sept jours ouvrables pour résilier le contrat sans dédit et sans motif. Il devra simplement assumer les frais liés au renvoi de la marchandise, c'est-à-dire les frais postaux. - Information: le consommateur doit être informé "de manière claire et compréhensible" (c'est-à-dire pas en petits caractères) de la possibilité pour le fournisseur de modifier la commande de biens ou de services par des produits de prix et de qualité équivalents (par ex. de lui fournir des pull-overs rouges au lieu de pull-overs verts). - Sanctions: en cas de non respect des obligations inhérentes à leurs contrats par les fournisseurs, le consommateur doit être remboursé dans les meilleurs délais. Les contrats de fournitures, de denrées alimentaires, de boissons et autres produits de consommation courante fournis au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur sont inclus dans cette disposition du règlement. Il en est de même pour les contrats de fourniture, de logement, de transport et de restauration qui doivent être assurés ultérieurement. Enfin, une disposition prévoit que les Etats membres doivent prendre les mesures qui s'imposent pour protéger les consommateurs contre les contrats prévoyant certains moyens de communication pour les contacter. Les Etats membres doivent par exemple agir pour protéger les consommateurs qui ne veulent pas recevoir de publicité importune.