

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 20/05/1997 - Acte final

OBJECTIF: mieux protéger les consommateurs contre les abus que peuvent comporter les contrats à distance. MESURE DE LA COMMUNAUTE: directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. CONTENU: la directive couvre les contrats de vente à distance pour tous les biens et services, à l'exception des contrats: - portant sur les services financiers; - conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés; - conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques; - conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers; - conclus lors d'une vente aux enchères. Les éléments essentiels de la directive sont les suivants: a) information préalable du consommateur: avant la conclusion de tout contrat à distance, le consommateur doit disposer des informations suivantes: - identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse; - caractéristiques essentielles du bien ou du service; - prix du bien ou du service, toutes taxes comprises; - frais de livraison; - modalités de paiement, de livraison ou d'exécution; - existence d'un droit de rétractation; - coût de l'utilisation de la technique de communication à distance; - durée de validité de l'offre et du prix; - le cas échéant, durée minimale du contrat. Ces informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible. Dans le cas de communications téléphoniques, le fournisseur doit indiquer explicitement au début de toute conversation son identité et le but commercial de l'appel. L'utilisation par un fournisseur de techniques de communication à distance tels que les automates d'appel ou les télécopieurs nécessite l'accord préalable du consommateur. b) confirmation écrite des informations: le consommateur doit recevoir par écrit ou sur support durable les informations nécessaires au bon déroulement du contrat. En tout état de cause, doivent être fournies: - une information sur les conditions et les modalités du droit de rétractation; - l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter des réclamations; - les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales; - les conditions de résiliation des contrats à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an. c) droit de rétractation: pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai de 7 jours ouvrables pour se rétracter sans pénalités et sans indication du motif. Dans ce cas, le fournisseur est tenu au remboursement (dans les 30 jours) des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Le consommateur ne peut exercer son droit à rétractation pour les contrats: - de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de 7 jours; - de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier impossibles à contrôler par le fournisseur; - de fourniture de biens nettement personnalisés qui ne peuvent être réexpédiés ou qui peuvent se détériorer rapidement; - de fournitures d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques scellés par le consommateur; - de fourniture de journaux, périodiques et magazines; - de services de paris et de loteries. d) exécution de la commande: sauf accord convenu entre les parties, le fournisseur doit exécuter la commande dans un délai de 30 jours à compter de la commande. En cas de défaut d'exécution du contrat résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé et doit pouvoir être remboursé dans les 30 jours. L'accord préalable du consommateur peut être nécessaire avant la fourniture d'un produit de substitution. e) paiement par carte: la directive oblige les Etats membres à prendre des mesures afin que le consommateur puisse demander l'annulation d'un paiement en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement et qu'il soit recredité en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte; f) fourniture non demandée: les Etats membres doivent veiller à interdire la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement; g) recours judiciaire et administratif: la directive oblige les Etats membres à veiller à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour faire respecter la directive. Ces moyens doivent comporter la possibilité pour certains organismes de saisir les

tribunaux ou les autorités compétents (organismes publics, organisations de consommateurs, organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir). A noter enfin que les Etats membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus strictes pour assurer un niveau de protection plus élevé au consommateur (clause minimale). DATE D'ENTREE EN VIGUEUR: 04/06/1997. ECHEANCE FIXEE POUR LA TRANSPOSITION: 04/06/2000.