

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 13/12/1995 - Texte adopté du Parlement, 2ème lecture

En adoptant le rapport de Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL), le Parlement européen a modifié la position commune du Conseil comme suit : - le champ d'application de la directive inclut les contrats conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers (à l'exception de la location), mais exclut les contrats portant sur les services financiers ; - avant la conclusion du contrat, le consommateur doit être informé de l'identité et de l'adresse du fournisseur; - le consommateur devrait disposer d'un délai d'au moins 7 jours ouvrables pour se rétracter sans pénalités et sans indication du motif, seuls les frais de renvoi direct seraient alors à sa charge; - lorsque le droit de rétractation a été exercé, le consommateur devrait être remboursé dans les 30 jours; - en cas de contrat à durée indéterminée portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien, les conditions de résiliation doivent être clairement indiquées; - le consentement préalable du consommateur est nécessaire lors de démarchages par téléphone : dans ce cas, le vendeur décline son identité et précise ses objectifs au début de chaque conversation téléphonique; - les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour protéger efficacement contre le démarchage les consommateurs qui auront fait savoir qu'ils ne souhaitent pas être démarchés; - le consommateur doit être informé sur la directive et sur l'existence des codes de conduite dans ce domaine; - un système efficace de traitement des plaintes transfrontalières devrait être mis en place; - les Etats membres ont 2 ans pour se conformer à la directive. Dans un délai de 4 ans d'application, la Commission présente un rapport sur l'application de cette directive ainsi que toute nouvelle proposition utile.