

Informations de base	
<b>1992/0411(COD)</b> COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	Procédure terminée
Protection des consommateurs: contrats négociés à distance  Abrogation <a href="#">2008/0196(COD)</a> Modification <a href="#">1998/0245(COD)</a> Modification <a href="#">2003/0134(COD)</a> Modification <a href="#">2005/0245(COD)</a>  <b>Subject</b>  4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	<b>Commission au fond précédente</b>	<b>Rapporteur(e) précédent(e)</b>	<b>Date de nomination</b>
	<a href="#">ENVI</a> Environnement, santé publique et protection des consommateurs	OOMEN-RUIJTEN Ria (PPE)	27/07/1994
Conseil de l'Union européenne	<b>Formation du Conseil</b>	<b>Réunions</b>	<b>Date</b>
	Affaires économiques et financières ECOFIN	1985	1997-01-20
	Agriculture et pêche	1904	1996-02-26
	Consommateurs	1838	1995-03-30
	Affaires sociales	1862	1995-06-29

Evénements clés			
Date	Evénement	Référence	Résumé
15/05/1992	Informations supplémentaires		<a href="#">Résumé</a>
20/05/1992	Publication de la proposition législative	COM(1992)0011 	<a href="#">Résumé</a>
10/07/1992	Annnonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
07/05/1993	Vote en commission, 1ère lecture		<a href="#">Résumé</a>
07/05/1993	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A3-0159/1993	
25/05/1993	Débat en plénière	<a href="#">CRE link</a>	<a href="#">Résumé</a>
26/05/1993	Décision du Parlement, 1ère lecture	T3-0321/1993	<a href="#">Résumé</a>
07/10/1993	Publication de la proposition législative modifiée	COM(1993)0396 	<a href="#">Résumé</a>
24/11/1993	Vote en commission, 1ère lecture		
24/11/1993	Dépôt du rapport de la commission confirmant la position du Parlement	A3-0365/1993	
02/12/1993	Décision du Parlement, 1ère lecture	T3-0683/1993	

29/06/1995	Publication de la position du Conseil	07623/2/1995	Résumé
21/09/1995	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
21/11/1995	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
21/11/1995	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	A4-0297/1995	
11/12/1995	Débat en plénière	CRE link	Résumé
13/12/1995	Décision du Parlement, 1ère lecture	T4-0601/1995	Résumé
26/02/1996	Rejet par le Conseil des amendements du Parlement		Résumé
01/10/1996	Réunion formelle du Comité de conciliation		
27/11/1996	Décision finale du comité de conciliation		
27/11/1996	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	3636/1996	
13/01/1997	Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture	A4-0009/1997	
15/01/1997	Débat en plénière	CRE link	Résumé
16/01/1997	Décision du Parlement, 1ère lecture	T4-0008/1997	Résumé
23/01/1997	Décision du Conseil, 3ème lecture		
20/05/1997	Signature de l'acte final		
20/05/1997	Fin de la procédure au Parlement		
04/06/1997	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de la procédure	1992/0411(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
	Abrogation <a href="#">2008/0196(COD)</a> Modification <a href="#">1998/0245(COD)</a> Modification <a href="#">2003/0134(COD)</a> Modification <a href="#">2005/0245(COD)</a>
Base juridique	CE avant Amsterdam E 100A
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	CODE/4/07644

Portail de documentation				
<b>Parlement Européen</b>				
Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		<a href="#">A4-0297/1995</a> JO C 339 18.12.1995, p. 0005	21/11/1995	
Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture		<a href="#">A4-0009/1997</a> JO C 033 03.02.1997, p. 0023	13/01/1997	
<b>Conseil de l'Union</b>				
Type de document		Référence	Date	Résumé
Position du Conseil		<a href="#">07623/2/1995</a> JO C 288 30.10.1995, p. 0001	29/06/1995	Résumé

## Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(1992)0011  JO C 156 23.06.1992, p. 0014	20/05/1992	<a href="#">Résumé</a>
Proposition législative modifiée	COM(1993)0396  JO C 308 15.11.1993, p. 0018	07/10/1993	<a href="#">Résumé</a>
Commission: resaisine	COM(1993)0570 	10/11/1993	
Communication de la Commission sur la position du Conseil	SEC(1995)1158 	18/09/1995	<a href="#">Résumé</a>
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture	COM(1996)0036 	07/02/1996	<a href="#">Résumé</a>
Document de suivi	COM(2006)0514 	21/09/2006	<a href="#">Résumé</a>

## Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES1339/1992 JO C 019 25.01.1993, p. 0111	25/11/1992	<a href="#">Résumé</a>
CSL/EP	Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation	3636/1996	27/11/1996	

## Informations complémentaires

Source	Document	Date
Commission européenne	<a href="#">EUR-Lex</a>	

## Acte final

<a href="#">Directive 1997/0007</a> JO L 144 04.06.1997, p. 0019	<a href="#">Résumé</a>
---------------------------------------------------------------------	------------------------

## Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 02/12/1993

Le Parlement européen a confirmé en tant que première lecture, dans le cadre de la procédure de codécision, le vote exprimé le 26/05/93.

## 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 le 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.

## Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 20/01/1997

Le Conseil a formellement adopté une directive le 23 janvier 1997, selon la procédure écrite. La délégation allemande a voté contre. .

## Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 29/06/1995 - Position du Conseil

La position commune du Conseil retient, littéralement ou partiellement, les amendements du Parlement européen intégrés par la Commission dans sa proposition modifiée. Les principales modifications introduites par le Conseil sont les suivantes: - l'abandon de l'approche en terme de "sollicitation à contracter", qui est apparue comme inadaptée au mode de formation des contrats à distance; - l'utilisation, dans toute la directive, des termes "contrats à distance" et non pas "contrats négociés à distance"; - la suppression de la définition de la "commande"; - la limitation de la définition d'"opérateur" aux seules personnes mettant à disposition des fournisseurs les techniques de communication, puisque ce sont eux dont il s'agit de réglementer les pratiques; - la suppression et le renvoi aux législations nationales de l'exécution fractionnée d'un contrat; - en ce qui concerne les exemptions, l'exclusion du champ d'application de la directive des contrats de services financiers, des contrats conclus lors d'une vente aux enchères et de ceux correspondant à l'utilisation des cabines téléphoniques publiques; - la distinction opérée entre les informations préalables et la confirmation écrite des informations; - le refus du principe du consentement préalable pour le téléphone (hors automate d'appel) et le courrier électronique; - le renforcement des dispositions liées à l'exécution de la commande (exécution au plus tard dans un délai de 30 jours après transmission de la commande); - en ce qui concerne les paiements, le texte n'interdit pas les paiements préalables mais il impose au fournisseur le remboursement des sommes versées par le consommateur en cas de rétractation et de non exécution. Par ailleurs, le texte envisage de façon plus large toute forme d'utilisation frauduleuse d'une carte de paiement, en laissant ouvertes les modalités de remboursements des sommes dues; - la clarification des dispositions relatives au droit de rétractation et l'exclusion des contrats relatifs aux : services dont l'exécution a commencé avec l'accord du consommateur; biens immobiliers; enregistrements audio/video, disques et logiciels; journaux, périodiques et magazines; services de paris/loteries; - l'assouplissement des dispositions sur l'action en justice des organisations de consommateurs : a) l'action en justice au niveau national est laissée à l'appréciation des Etats membres; b) la disposition sur l'action en justice transfrontalière est supprimée; - enfin, la mention dans la clause minimale de l'interdiction relative à la commercialisation des médicaments sans la limiter aux seuls médicaments délivrés sur ordonnance.

## Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 26/02/1996

Le Conseil a décidé de procéder à la convocation du comité de conciliation, conformément à l'article 189 paragraphe 3 du Traité, en ce qui concerne la proposition de directive sur la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. Cette matière relève en effet de la codécision entre le Parlement européen et le Conseil; or, ce dernier a constaté qu'il n'était pas en mesure d'approuver tous les amendements à sa position commune adoptés par le Parlement européen en deuxième lecture.

## Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 26/05/1993 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement a adopté le rapport de Mme Ria OOMEN-RUIJTEN et notamment les amendements 19 sur les éléments qui doit comporter la sollicitation de contracter, 20 sur les sollicitations par la télévision et 34 sur le délai pour les consommateurs pour résilier le contrat.

## 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.

# Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 21/09/2006 - Document de suivi

La présente communication vise à faire rapport au Conseil, au Parlement européen et au Comité économique et social européen sur l'application de la directive 1997/7/CE concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance par les États membres. Elle contient également, à l'annexe II, un questionnaire pour la consultation publique.

Le document note que tous les États membres ont transposé la directive 1997/7/CE en droit national. La transposition de la directive soulève toutefois plusieurs problèmes, confirmés ou apparents. Nombre d'entre eux proviennent du libellé de la directive. Bien que cette dernière semble suffisamment souple pour couvrir de nouvelles technologies et formes de commercialisation, son application pratique risque de ne pas résister à l'épreuve du temps. La bonne exécution des droits et obligations énoncés dans la directive n'est pas toujours possible. En outre, les contrôles de la transposition ont révélé d'importantes divergences entre les lois nationales, dues à l'utilisation de la clause minimale de l'article 14 (en vertu de laquelle les États membres peuvent adopter ou maintenir des dispositions plus strictes pour assurer au consommateur un niveau de protection plus élevé, à condition que ces dispositions soient compatibles avec le traité). La Commission examinera en particulier si les divergences nationales liées à la transposition, et plus singulièrement aux options réglementaires prévues par la directive et au recours à la clause minimale ont eu des incidences sur le marché intérieur et amené la confiance des entreprises et des consommateurs dans les échanges transfrontaliers.

À ce stade, il est malaisé de déterminer dans quelle mesure ces divergences affectent le bon fonctionnement du marché intérieur et la confiance des consommateurs. La Commission doit l'établir, afin de décider si la directive doit ou non être révisée. Aussi, la Commission ne juge-t-elle pas utile de présenter une proposition de révision de la directive tant que la phase diagnostique du réexamen de l'acquis communautaire dans le domaine de la protection des consommateurs (l'« acquis ») n'est pas achevée. Ce réexamen vise à analyser d'éventuelles insuffisances en ce qui concerne la protection des consommateurs, eu égard en particulier aux nouvelles technologies et pratiques commerciales, telles que l'Internet et le commerce mobile, et à identifier les incohérences entre les différentes directives en cours d'étude dans le domaine de la protection des consommateurs. Sur la base du résultat de la consultation lancée par le questionnaire et des conclusions du réexamen, la Commission envisagera la nécessité de nouvelles initiatives législatives dans le domaine de la vente à distance, conformément aux objectifs d'amélioration de la réglementation qu'elle s'efforce d'atteindre dans l'optique d'une simplification de l'environnement réglementaire.

# Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 30/03/1995

Le Conseil est parvenu à un accord sur sa position commune. Dans la mesure où il s'agit d'une directive assortie d'une clause minimale, les États membres pourront adopter ou maintenir des dispositions plus strictes, compatibles avec le traité, pour assurer un niveau de protection plus élevé au consommateur. Le Conseil et la Commission ont rappelé l'importance qu'ils attachent à la question de la reconnaissance mutuelle des associations de consommateurs dans le cadre des recours, et ont convenu de traiter cette question de façon horizontale. La position commune prévoit que les États membres se conforment à la directive au plus tard trois ans après son entrée en vigueur. Le texte de la position commune sera transmis au Parlement, après mise au point juridique et linguistique, dans le cadre de la procédure de codécision.

# Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 20/05/1992 - Document de base législatif

Cette proposition de directive vise à : - rapprocher les législations des États-membres concernant les contrats négociés à distance entre consommateur et fournisseur ainsi que les sollicitations de contracter et les actes préparatoires les concernant - établir les bases minimum de protection des consommateurs en matière de contrats négociés à distance. La proposition couvre les contrats de vente à distance pour tous les biens et services, avec certaines exemptions. Elle prévoit notamment : - qu'il devrait être obligatoire pour le fournisseur de donner certaines informations au consommateur. Certaines de ces informations doivent être fournies au moment où le consommateur est sollicité et d'autres lors de la conclusion du contrat. - que le consommateur puisse annuler une opération faite à distance au moyen d'une carte de crédit s'il a des raisons de mettre en cause la validité de l'opération.

# 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 États 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.

# 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 descellés 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 recrédité 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 compétentes (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.

# 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.

# Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

1992/0411(COD) - 25/11/1992 - Comité économique et social: avis, rapport

Une réglementation qui renforce la confiance dans le système des ventes à distance est non seulement dans l'intérêt du consommateur, mais aussi dans celui des entreprises du secteur. Une harmonisation, au niveau communautaire, des dispositions de protection en la matière s'avère des plus opportunes dans la mesure où les dispositions nationales n'apparaissent pas de nature à couvrir tous les problèmes des consommateurs dans les négociations transnationales. Les dispositions de protection plus favorables devraient être conservées, en rendant explicite l'objet de la directive, qui est de procéder à une harmonisation minimale. La question de la garantie financière, soumise à des règles différentes selon les Etats membres, est particulièrement sensible. Cela va de l'interdiction totale ou partielle d'exiger un versement anticipé de la part du consommateur (Belgique, Portugal, Pays-Bas) à l'instauration de fonds de garantie alimentés par les entreprises du secteur (Royaume-Uni). D'autres solutions envisagées consistent en des formes d'assurance ou de dépôt à échéance fixe ou en pénalités prévues pour protéger les parties. En conclusion, si la diversité de pratiques et de traditions peut rendre difficile l'identification de l'instrument idéal commun, en incitant à maintenir, pour l'instant, le règlement de la question dans le

cadre de codes volontaires de conduite, le principe de la sécurité financière des parties au contrat doit en tout état cause être sauvegardé. Le Comité invite à intégrer dans la directive le principe de la protection du consommateur contre les risques financiers dérivant de la non-exécution du contrat, et contre les pratiques frauduleuses. L'avis a été adopté à la majorité et 5 abstentions.

## **Protection des consommateurs: contrats négociés à distance**

1992/0411(COD) - 18/09/1995 - Communication de la Commission sur la position du Conseil

La Commission considère que le compromis du Conseil est relativement proche de sa proposition initiale. Lors des discussions, la Commission a été amenée à accepter l'exclusion des services financiers et les assouplissements en matière d'accès à la justice. Elle considère que les solutions trouvées par le Conseil auraient pu être plus équilibrées.