




Procedure file

| Informations de base | |
|--|--------------------------------------|
| COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive | 1992/0411(COD) Procédure terminée |
| Protection des consommateurs: contrats négociés à distance | |
| Modification 1998/0245(COD) Modification 2003/0134(COD) Modification 2005/0245(COD) Abrogation 2008/0196(COD) | |
| Sujet 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur | |

| Acteurs principaux | | | |
|-------------------------------|---|---------------------------------------|--------------------|
| Parlement européen | Commission au fond précédente | | |
| | ENVI Environnement, santé publique et protection des consommateurs | | 27/07/1994 |
| Conseil de l'Union européenne | Formation du Conseil | PPE OOMEN-RUIJTEN Ria | Réunion |
| | Affaires économiques et financières ECOFIN | 1985 | Date 20/01/1997 |
| | Agriculture et pêche | 1904 | 26/02/1996 |
| | Affaires sociales | 1862 | 29/06/1995 |
| | Consommateurs | 1838 | 30/03/1995 |

| Evénements clés | | | |
|-----------------|---|---|--------|
| 15/05/1992 | Informations supplémentaires | | Résumé |
| 19/05/1992 | Publication de la proposition législative | COM(1992)0011 | Résumé |
| 10/07/1992 | Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture | | |
| 07/05/1993 | Vote en commission, 1ère lecture | | Résumé |
| 06/05/1993 | Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture | A3-0159/1993 | |
| 25/05/1993 | Débat en plénière |  | Résumé |
| 26/05/1993 | Décision du Parlement, 1ère lecture | T3-0321/1993 | Résumé |
| 06/10/1993 | Publication de la proposition législative modifiée | COM(1993)0396 | Résumé |
| 24/11/1993 | Vote en commission, 1ère lecture | | |
| 23/11/1993 | 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 | Résumé |
| 28/06/1995 | 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 |
| 20/11/1995 | Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture | A4-0297/1995 | |
| 11/12/1995 | Débat en plénière |  | Résumé |
| 13/12/1995 | Décision du Parlement, 2ème 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 | | |
| 26/11/1996 | Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation | 3636/1996 | |
| 12/01/1997 | Dépôt du rapport de la commission, 3ème lecture | A4-0009/1997 | |
| 15/01/1997 | Débat en plénière |  | Résumé |
| 16/01/1997 | Décision du Parlement, 3ème 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 procédure | 1992/0411(COD) |
| Type de procédure | COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) |
| Sous-type de procédure | Législation |
| Instrument législatif | Directive |
| | Modification 1998/0245(COD) Modification 2003/0134(COD) Modification 2005/0245(COD) Abrogation 2008/0196(COD) |
| Base juridique | CE avant Amsterdam E 100A |
| Étape de la procédure | Procédure terminée |
| Dossier de la commission parlementaire | CODE/4/07644 |

Portail de documentation

| | | | | | |
|--|--|--|------------|-----|--------|
| Document de base législatif | | COM(1992)0011 JO C 156 23.06.1992, p. 0014 | 20/05/1992 | EC | Résumé |
| Comité économique et social: avis, rapport | | CES1339/1992 JO C 019 25.01.1993, p. 0111 | 25/11/1992 | ESC | Résumé |

| | | | | | |
|--|------|--|------------|--------|--------|
| Projet de rapport de la commission | | PE203.431/A+B | 02/03/1993 | EP | |
| Avis de la commission | JURI | PE203.328/DEF | 29/03/1993 | EP | |
| Projet de rapport de la commission | | PE203.431 | 21/04/1993 | EP | |
| Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique | | A3-0159/1993 JO C 176 28.06.1993, p. 0005 | 07/05/1993 | EP | |
| Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique | | T3-0321/1993 JO C 176 28.06.1993, p. 0053-0085 | 26/05/1993 | EP | Résumé |
| Proposition législative modifiée | | COM(1993)0396 JO C 308 15.11.1993, p. 0018 | 07/10/1993 | EC | Résumé |
| Commission: resaisine | | COM(1993)0570 | 10/11/1993 | EC | |
| Rapport final déposé e la commission, 1ère lecture ou lecture unique | | A3-0365/1993 JO C 342 20.12.1993, p. 0003 | 24/11/1993 | EP | |
| Texte adopté du Parlement confirmant la position arrêtée en 1ère lecture | | T3-0683/1993 JO C 342 20.12.1993, p. 0015-0033 | 02/12/1993 | EP | Résumé |
| Projet de rapport de la commission | | PE207.220 | 01/03/1994 | EP | |
| Position du Conseil | | 07623/2/1995 JO C 288 30.10.1995, p. 0001 | 29/06/1995 | CSL | Résumé |
| Communication de la Commission sur la position du Conseil | | SEC(1995)1158 | 18/09/1995 | EC | Résumé |
| Recommandation déposée de la commission, 2e lecture | | A4-0297/1995 JO C 339 18.12.1995, p. 0005 | 21/11/1995 | EP | |
| Texte adopté du Parlement, 2ème lecture | | T4-0601/1995 JO C 017 22.01.1996, p. 0036-0051 | 13/12/1995 | EP | Résumé |
| Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture | | COM(1996)0036 | 07/02/1996 | EC | Résumé |
| Projet commun approuvé par les co-présidents du Comité de conciliation | | 3636/1996 | 27/11/1996 | CSL/EP | |
| Rapport déposé de la délégation du Parlement au Comité de conciliation, 3ème lecture | | A4-0009/1997 JO C 033 03.02.1997, p. 0023 | 13/01/1997 | EP | |
| Texte adopté du Parlement, 3ème lecture | | T4-0008/1997 JO C 033 03.02.1997, p. 0058-0076 | 16/01/1997 | EP | Résumé |
| Document de suivi | | COM(2006)0514 | 21/09/2006 | EC | Résumé |

Informations complémentaires

Commission européenne

[EUR-Lex](#)

Acte final

[Directive 1997/7](#)
[JO L 144 04.06.1997, p. 0019](#) Résumé

Principaux points sur lesquels le Comité aura à débattre: - Champ d'application de la directive: plusieurs délégations estiment qu'il serait difficile d'inclure les biens et les services dans la même directive. Certaines d'entre elles ont proposé d'exclure les services financiers de la proposition - Informations fournies au consommateur: est-il nécessaire que la directive prescrive tant les informations à fournir au consommateur potentiel lors de la sollicitation de contracter que les éléments à inclure dans le contrat lors de sa conclusion ? - Paiement par carte: faut-il permettre au consommateur d'annuler une opération à distance faite au moyen d'une carte de crédit ? Certaines délégations estiment que cela pourrait favoriser la fraude de la part du consommateur.

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

Cette proposition de directive vise à: - rapprocher les législations des Etats-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

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 de 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

Le rapport de Mme OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL) adopté par la commission de l'environnement, de la santé publique et de la protection des consommateurs, amende la proposition de la Commission sur la question cruciale du droit pour le consommateur à résilier le contrat (art. 11). Les effets combinés des quatre amendements de cet article sont les suivants: 1. les droits du consommateur sont entièrement préservés en cas de livraison de produit ou de bien endommagés ou de service ne correspondant pas à la description fournie lors de l'offre; 2. les Etats membres, en collaboration avec les organisations commerciales et professionnelles, devront mettre au point un système de garantie de remboursement du consommateur en cas de faillite ou insolvabilité du fournisseur; 3. aucun paiement ne peut être demandé au consommateur avant la fourniture du produit ou la prestation du service; 4. pour les contrats impliquant explicitement des prestations répétées, la période de révocation (7 jours ouvrables) s'appliquera après chaque nouvelle livraison du produit, à condition que ce dernier puisse être renvoyé dans son état initial; 5. pour les ventes à crédit, lorsque le "droit de retour" a été mis en oeuvre par le consommateur, les Etats membres doivent rendre possible la résiliation de l'accord si: - le crédit a été octroyé directement par le fournisseur du produit ou du service; - le crédit a été octroyé par un prêteur de fonds sur base d'un arrangement préalable avec le fournisseur.

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL) s'est félicitée de voir le principe de l'autorégulation en la matière reconnu par la Commission. La procédure choisie, consistant à présenter une proposition de directive et une recommandation demandant aux professionnels de compléter la directive par des codes de bonne conduite, permet une large application du principe de subsidiarité. Pour Mme OOMEN-RUIJTEN la possibilité d'acheter à distance et dans un autre pays membre constitue un avantage important du marché intérieur. Toutefois, devant les sollicitations de plus en plus pressantes dont les consommateurs sont l'objet, il est impératif de mettre en place une législation sur le respect de la vie privée. A cet égard, la proposition actuelle qui n'envisage que des prescriptions minimales est tout à fait insuffisante. Cette proposition devrait être précisée et complétée par l'établissement de règles claires. Un autre danger de la directive cadre consiste en l'exclusion de secteurs entiers, par exemple certains produits sur mesure. La proposition de directive doit par ailleurs prévoir très explicitement le droit de retour. Un effort tout aussi important doit être mis sur l'obligation d'information du consommateur. A cet égard, les règles de base doivent être identiques dans tous les Etats membres. Le consommateur doit être informé sur les procédures à suivre en cas de plainte de sa part. Un système de traitement des plaintes doit être instauré au niveau communautaire. L'oratrice a encore souligné l'obligation de permettre un délai de réflexion de sept jours au consommateur ainsi que les possibilités de recours en cas de paiement d'un acompte par le consommateur. La vente à distance des produits pharmaceutiques a été relevée par l'oratrice comme particulièrement dangereuse et devant à tout prix être proscrite au niveau communautaire. Dans sa réponse le commissaire, Mme Christiane SCRIVENER, a relevé que la majorité des amendements proposés par le Parlement européen pouvait être repris par la Commission (32 sur 37). Elle a rappelé la philosophie de la Commission en la matière. Cette dernière a en effet proposé deux textes complémentaires: d'une part, la proposition de directive et, d'autre part, une proposition de recommandation qui complètera la directive par l'imposition de codes de bonne conduite. Le souci de la Commission

en la matière vise à laisser un espace suffisant pour la mise en place de ces codes de bonne conduite. Sur le problème de la vente à distance de médicaments, le commissaire a marqué son accord sur le fond de la demande parlementaire. Elle a toutefois fait remarquer que la distribution des médicaments était un problème complexe qui demandait d'être examiné de façon très précise. Mme SCRIVENER a estimé que l'amendement 19, qui fixait de nombreux éléments que les sollicitations de contracter doivent comporter (prix et frais de TVA si non inclus, droit de résiliation, délai de garantie, conditions d'extinction du contrat pour les contrats à durée indéterminée prévoyant une prestation périodique) va trop loin et demande de fournir une quantité trop importante d'informations. Elle n'a repris à son compte que les éléments sur le prix, TVA comprise, et l'information sur le délai de réflexion. Elle n'a accepté que la première partie de l'amendement 20 qui porte sur les sollicitations de contracter par la TV.

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

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

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 Etats 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

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 reversements 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

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.

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

La Commission a adopté le projet de recommandation pour la seconde lecture (rapporteuse: Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (NL, PPE)) sur la position commune du Conseil à propos de la proposition de directive du PE et du Conseil relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne la vente à distance). Le Parlement a rendu son avis lors de la première lecture le 26 mai 1993. 35 amendements ont alors été adoptés, 30 d'entre eux ont été repris par la Commission et quelque 20 amendements ont été insérés par le Conseil en tout ou en partie. Hier, 58 amendements ont été déposés. Un grand nombre d'amendements de la rapporteuse ont été adoptés et cette dernière est arrivée à la conclusion, qu'une fois de plus, le Parlement européen joue un rôle important en tant que défenseur des intérêts du consommateur. Parmi les amendements adoptés hier, les plus importants étaient les suivants: amendement 8: La directive couvrira aussi la construction et la vente de biens immobiliers; amendement 15: Pour tout contrat à distance, le consommateur disposera d'un délai de pas moins de sept jours ouvrables pour révoquer le contrat, sans devoir payer aucun frais ni fournir aucun motif; amendement 59: Lorsque le consommateur fait usage de son droit de révocation, le fournisseur sera tenu de rembourser les sommes versées par le consommateur, sans aucun frais, à l'exception des taxes de retour directes lorsqu'il y a lieu. Ce remboursement doit être effectué dans les 15 jours; amendement 18: Le PE souhaite aussi inclure les services financiers dans la directive; amendement 45: Les États membres devront, en collaboration avec les organisations commerciales et professionnelles, établir un régime de garantie afin de garantir à tout moment, en cas d'insolvabilité ou de faillite du fournisseur, le remboursement de tout acompte payé par le consommateur, lorsque le fournisseur ne met pas le contrat à exécution; amendement 47: Les États membres doivent respecter les dispositions de la directive 89/552/CEE relative à l'exercice des activités de radiodiffusion télévisuelle; amendement 61: Toute objection émise par le titulaire d'une carte de crédit en cas d'utilisation frauduleuse frappera la transaction de nullité lorsque seul le numéro de la carte est noté et que la carte n'a pas été présentée ou identifiée par voie électronique. Le cas échéant, le montant de la transaction devra être remboursé, le plus vite possible, sur le compte du titulaire, sans préjudice d'indemnités en cas d'abus de la possibilité de former opposition; amendement 53: Les États membres doivent prendre les mesures effectives nécessaires pour protéger les consommateurs qui ont signalé qu'ils ne souhaitent pas être sollicités par de tels racolages, sans préjudice des clauses spécifiques qui protègent les consommateurs en vertu de la législation communautaire relative aux données personnelles et à la protection de la vie privée. Conclusions: La rapporteuse OOMEN-RUIJTEN a déclaré que, s'agissant de ces nouveaux marchés commerciaux, le consommateur devrait au moins bénéficier des mêmes droits que le fournisseur. Et seule la législation communautaire peut permettre d'y arriver. ?

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

Le rapporteur, Mme OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL), souhaite fixer des garanties pour la protection des consommateurs dans les ventes transfrontalières à distance. Elle s'inquiète des lacunes de la directive qui régit ce sujet et cite en exemple la promotion à distance de voyages organisés. Après un spot publicitaire télévisé, le consommateur sait quelle est l'agence qui organise le voyage et quel en est le prix, mais il peut être fait un usage frauduleux de sa carte de paiement. De plus, le rapporteur souhaite que soit adopté l'amendement 15 permettant aux consommateurs de se rétracter dans un délai de sept jours ouvrables, sans pénalités et sans indication du motif. Enfin, concernant les services financiers, Mme Oomen-Ruijten demande au Parlement de soutenir l'amendement 7 afin d'inclure les services financiers dans le champ de la directive. Le commissaire, Mme BONINO, a déclaré pouvoir accepter 25 amendements sur les 44 déposés. Tout d'abord, en ce qui concerne les services financiers (amendement 7), la Commission ferait une communication assortie d'un plan d'action, voire d'une proposition de directive, pour le mois de février. En outre, elle s'est déclarée d'accord pour inclure dans le champ d'application de la directive les contrats pour la construction et la vente des biens immobiliers, à l'exception de la location (amendement 8) et le domaine des services touristiques (amendement 9). En revanche, elle s'oppose aux amendements 6 et 10 relatifs à la définition et à l'adresse du fournisseur. Elle est également contre l'amendement 11 et souhaite que les juridictions des États-membres soient exclusivement compétentes en matière de "personnes frappées d'incapacité juridique"; elle ne partage pas l'amendement 13 sur le support durable qui pose le problème assez délicat de savoir si l'information enregistrée dans la mémoire d'un ordinateur est équivalente à celle transmise par écrit. Par contre, Mme Bonino s'est montrée favorable à une procédure d'assentiment préalable du consommateur au démarchage par téléphone ou poste électronique. Selon elle, cela permettrait d'assurer un juste équilibre entre les besoins des entreprises et les droits des consommateurs. Enfin elle est d'accord avec les amendements visant à donner des pouvoirs d'action judiciaire aux organismes publics ou à des organisations de consommateurs (n.30) ou concernant l'établissement de la preuve à la charge du fournisseur (n.31); elle accepte également les amendements suivants: 1, 3 à 5, 12, 15 à 17, 23 et 24, 32, 33, 35 et 36 (les deux derniers dans une version améliorée).

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

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 États 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 États 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

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

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

Le rapporteur, Mme Oomen-Ruijten, s'est félicitée du projet du comité de conciliation qui permettra aux consommateurs d'être protégés contre l'usage abusif des techniques de vente à distance. En effet, nombre d'amendements du Parlement ont été adoptés, notamment en matière d'appels téléphoniques, de droit de rétractation, d'information et de sanction en cas de non-respect des obligations du fournisseur. En outre, elle a évoqué les progrès en ce qui concerne l'accès à la justice des organisations de consommateurs. En revanche, la directive n'a pas été étendue aux services financiers; toutefois, le rapporteur donne sa confiance au commissaire Bangemann qui, au nom de l'Exécutif, s'est engagé à présenter une législation sur les services financiers et la vente à distance. Bangemann lui a répondu en faisant référence au Livre vert qui sera soumis au débat du Parlement européen. En attendant, il a rappelé qu'il faut appliquer les conventions internationales en matière de services financiers. ?

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

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

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. ?

Protection des consommateurs: contrats négociés à distance

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 Etats membres. Elle contient également, à l'annexe II, un questionnaire pour la consultation publique.

Le document note que tous les Etats 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 Etats 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 amenuisé 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.