

Contrats de services financiers conclus à distance

2022/0147(COD) - 11/05/2022 - Document de base législatif

OBJECTIF : promouvoir la fourniture de services financiers au sein du marché intérieur tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs.

ACTE PROPOSÉ : Directive du Parlement européen et du Conseil.

RÔLE DU PARLEMENT EUROPÉEN : le Parlement européen décide conformément à la procédure législative ordinaire et sur un pied d'égalité avec le Conseil.

CONTEXTE : la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil définit des règles à l'échelle de l'Union concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Dans le même temps, la [directive n° 2011/83/UE](#) du Parlement européen et du Conseil établit, entre autres, des règles applicables aux contrats à distance portant sur la vente de biens et la prestation de services conclus entre un professionnel et un consommateur.

La directive 2002/65/CE a fait l'objet de différents réexamens. Ces examens ont révélé que l'introduction progressive d'une législation de l'Union spécifique à certains produits a entraîné des chevauchements importants avec la directive 2002/65/CE et que la numérisation a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par ladite directive, notamment la manière dont les informations devraient être fournies au consommateur et le moment auquel il convient de le faire.

Par conséquent, il est nécessaire de **réviser les règles applicables aux contrats de services financiers conclus à distance entre un professionnel et un consommateur**, tout en veillant à l'application du dispositif «filet de sécurité» qui garantit aux consommateurs un certain niveau de protection pour les contrats conclus à distance, même dans le cas de produits financiers qui ne font pas encore l'objet d'une législation de l'Union.

CONTENU : la proposition vise à **simplifier et à moderniser le cadre législatif** en abrogeant la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers existante tout en incluant les aspects pertinents des droits des consommateurs concernant les contrats de services financiers conclus à distance dans le champ d'application de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs applicable horizontalement.

La proposition vise à mettre fin à l'exclusion générale des services financiers de la directive 2011/83/UE **en élargissant son champ d'application aux services financiers conclus à distance**. Concrètement, la proposition vise à :

- **garantir l'harmonisation complète des règles relatives aux services financiers aux consommateurs conclus à distance**. Cela signifie que les règles seront similaires pour tous les prestataires de services financiers et les mêmes droits seront garantis aux consommateurs dans tous les États membres de l'Union;

- **établir des règles sur la nature des informations précontractuelles, la manière dont elles doivent être fournies et à quel moment**, rendant ainsi ces règles adaptées à l'ère numérique. Concrètement, les règles sont modernisées dans le sens où certains renseignements détaillés non mentionnés dans la directive 2002/65/CE, tels que la fourniture de l'adresse électronique par le prestataire de services financiers, ont été ajoutés. La proposition réglemente également la manière dont les informations doivent être fournies en ce qui concerne la communication électronique. Elle définit des règles concernant le moment où les informations doivent être fournies afin que les consommateurs disposent d'un délai suffisant pour

comprendre les informations précontractuelles reçues et être en mesure de les assimiler avant de conclure effectivement le contrat;

- **faciliter l'exercice du droit de rétractation, lorsque des contrats de services financiers sont conclus par voie électronique**, grâce à un bouton de rétractation et à veiller à ce que les consommateurs qui ont eu moins d'un jour pour assimiler les informations précontractuelles reçoivent un rappel concernant leur droit de rétractation après la conclusion du contrat;

- **garantir l'équité en ligne**: la proposition prévoit des règles spéciales visant à protéger les consommateurs lors de la conclusion de contrats relatifs à des services financiers par voie électronique. Elle établit tout d'abord des règles relatives aux explications adéquates fournies à distance, y compris au moyen d'outils en ligne (conseil automatisé ou boîtes de discussion, par exemple). Ces règles définissent les exigences d'information que le professionnel est tenu de respecter vis-à-vis du consommateur et prévoient la possibilité pour le consommateur, en cas d'utilisation d'outils en ligne, de demander une intervention humaine. La proposition interdit également aux professionnels de mettre en place leurs interfaces en ligne d'une manière susceptible de fausser ou d'altérer la capacité des consommateurs à prendre une décision ou à faire un choix libre, autonome et éclairé;

- **renforcer les règles d'application des dispositions relatives aux services financiers aux consommateurs conclus à distance**: la proposition étend les règles en matière d'exécution et de sanctions actuellement en vigueur dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs aux contrats de services financiers conclus à distance, notamment les modifications introduites par la directive (UE) 2019/2161 sur une meilleure application et une modernisation des règles concernant les sanctions en cas d'infractions transfrontières généralisées.

Selon la Commission, l'option retenue aurait un effet positif sur la réduction du préjudice subi par le consommateur (au moins 170 à 210.000.000 EUR) et sur la confiance des consommateurs. Elle entraînerait certains coûts pour les prestataires de services financiers (au moins 19.000.000 EUR environ) et les autorités publiques (au moins 6.000.000 EUR environ).