

Contrats de services financiers conclus à distance

2022/0147(COD) - 30/03/2023 - Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique

La commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs a adopté le rapport d'Arba KOKALARI (PPE, SE) sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2011/83/UE concernant les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

La commission compétente a recommandé que la position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition comme suit:

Protection renforcée du consommateur

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par toute offre correspondante, le professionnel devrait **fournir les informations en temps utile** avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance. Les députés ont demandé une protection accrue des consommateurs en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus en ligne. Ils ont proposé que les États membres adoptent des mesures exigeant que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent pas, n'organisent pas ou n'exploitent pas leurs interfaces en ligne **d'une manière qui trompe ou manipule le consommateur** ou d'une manière qui fausse ou entrave de manière significative la capacité du consommateur à prendre une décision libre et éclairée.

Des mesures devraient être mises en place pour garantir une **publicité claire et responsable** des produits de services financiers afin d'éviter que les consommateurs ne soient trompés, ce qui peut inclure des mesures visant à garantir que toute personne ou entreprise faisant de la publicité pour un produit de service financier sur des plateformes de médias sociaux soit obligée d'indiquer de manière visible si elle est compétente pour le faire, si elle possède les connaissances et les compétences appropriées pour communiquer sur les services financiers offerts conformément à la réglementation applicable et qu'il soit clairement indiqué si cette publicité est rémunérée.

Exigences en ligne et droit de rétractation

Les États membres devraient veiller à ce que, lorsque le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur ait le droit de demander et d'obtenir une **intervention humaine** lors de la conclusion d'un contrat à distance.

Le rapport souligne que pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel devrait veiller à ce que le consommateur puisse exercer son droit de rétractation en utilisant une **fonction de rétractation**. Afin de faciliter l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation, la fonction de rétractation devrait être mentionnée de manière lisible, par exemple avec les mots « **renoncer au contrat ici** » ou une formulation similaire, être placée sur l'interface en ligne de manière visible et être facilement accessible au consommateur. Lorsqu'il utilise la fonction de rétractation, le consommateur devrait être autorisé à remplir et à transmettre par voie électronique une **déclaration de rétractation** contenant les informations suivantes : a) le nom du consommateur; b) l'identification du contrat; c) des détails sur la voie électronique par laquelle la confirmation de la rétractation est envoyée au consommateur.