

Contrats de services financiers conclus à distance

2022/0147(COD) - 05/10/2023 - Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique

Le Parlement européen a adopté par 548 voix pour, 4 voix contre et 14 abstentions, une résolution législative sur la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

Le texte arrêté simplifie la législation existante, renforce la protection des consommateurs et crée des conditions de concurrence équitables pour les services financiers conclus en ligne, par téléphone ou via d'autres formes de commercialisation à distance.

La proposition de la Commission, présentée le 11 mai 2022, abroge la directive de 2002, et introduit en tant que chapitre supplémentaire de la directive sur les droits des consommateurs de nouvelles dispositions en matière de contrats de services financiers conclus à distance, qui protègent les consommateurs dans tous types de pratiques commerciales. Elle simplifie le cadre législatif, et certains articles de la directive sur les droits des consommateurs s'appliqueront aussi aux services financiers vendus à distance.

La position du Parlement européen adoptée en première lecture dans le cadre de la procédure législative ordinaire modifie la proposition de la Commission comme suit :

Information des consommateurs

Le texte amendé améliore les règles relatives à la divulgation d'informations et vise à **moderniser les obligations en matière d'information précontractuelle**, et il maintient la possibilité pour les États membres d'imposer des règles nationales plus strictes dans ce domaine.

En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le professionnel devra lui fournir, sous une forme claire et compréhensible, des informations telles que:

- l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit;
- les coordonnées permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel;
- une description des principales caractéristiques du service financier;
- le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, ainsi que le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement;
- les informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;
- les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation;
- l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.

En cas de communication par téléphonie vocale, le professionnel devra indiquer explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informera également le consommateur que tel est le cas.

Exercice du droit de rétractation

La directive facilite l'exercice du droit de rétractation des contrats conclus à distance par l'inclusion, sur l'interface du prestataire de services, d'une «**fonction de rétractation**» facilement lisible et accessible au consommateur.

La fonction de rétractation doit permettre au consommateur d'envoyer une **déclaration de rétractation en ligne** dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration en ligne doit permettre au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes: a) son nom; b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter; c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel devra lui envoyer sans retard excessif un **accusé de réception de la rétractation** sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission. Le consommateur sera réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne avant l'expiration de ce délai.

Explications adéquates

Les professionnels seront tenus de fournir au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications doivent être fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat.

L'obligation de fournir des explications adéquates est particulièrement importante lorsque le professionnel fournit des explications au moyen d'outils en ligne entièrement automatisés, tels que des chatbots, des conseils automatisés, des outils interactifs ou d'autres moyens similaires. Afin de s'assurer que le consommateur comprend les effets que le contrat peut avoir sur sa situation économique, celui-ci devra toujours être en mesure, lors de la phase précontractuelle, **d'obtenir une intervention humaine** agissant pour le compte du professionnel, sans frais, pendant les heures de bureau du professionnel.

Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

Les professionnels ne doivent pas concevoir, organiser ou exploiter leurs interfaces en ligne de façon à **tromper ou à manipuler les consommateurs** destinataires de leur service ou de façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres devront adopter des mesures qui portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes:

- accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;
- demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou
- rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Les États membres pourront adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union.

Au plus tard le 31 juillet 2030, la Commission présentera au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la directive, y compris la fonction de rétractation. Ce rapport doit comprendre une évaluation du fonctionnement du marché unique des services financiers conclus à distance dans l'Union et de l'incidence de la directive sur d'autres dispositions pertinentes du droit de l'Union.