

Contrats de services financiers conclus à distance

2022/0147(COD) - 28/11/2023 - Acte final

OBJECTIF : rendre plus sûre la conclusion en ligne ou par téléphone de contrats de services financiers.

ACTE LÉGISLATIF : Directive (UE) 2023/2673 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.

CONTENU : avec le développement des technologies informatiques, un nombre croissant de services financiers, tels que ceux ayant trait au crédit, à l'assurance, aux investissements ou aux régimes de pension, font l'objet d'une promotion en ligne, et les contrats liés à ces services sont conclus à distance. Le nombre croissant de services financiers à distance, en particulier pendant la pandémie de COVID-19, nécessitait une mise à jour de la législation existante de l'UE dans ce domaine.

La présente directive abroge la directive de 2002, et introduit en tant que chapitre supplémentaire de la directive 2011/83/UE 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 directive renforce dès lors 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.

Dispositif du «filet de sécurité»

L'application de la directive 2002/65/CE à des services financiers destinés aux consommateurs qui ne sont pas réglementés par une législation sectorielle de l'Union a eu pour effet l'application d'un ensemble de règles harmonisées au profit des consommateurs et des professionnels. Ce dispositif dit de «filet de sécurité» contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, tout en garantissant des conditions de concurrence équitables entre les professionnels.

La présente directive modificative **précise le champ d'application et le dispositif de «filet de sécurité»** dans la directive, en particulier pour les services financiers qui soit ne sont pas couverts par une législation sectorielle de l'Union, soit sont exclus du champ d'application des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques.

Information précontractuelle

La directive améliore les règles relatives à la divulgation d'informations et vise à **moderniser les obligations** en matière d'information précontractuelle. Elle maintient la possibilité pour les États membres d'imposer des règles nationales plus strictes dans ce domaine, évitant ainsi tout risque d'abaissement du niveau de protection des consommateurs.

Lorsque les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, ces informations devront être présentées de manière claire et compréhensible. À cet égard, les informations pourront être mises en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage.

Lorsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devra indiquer au premier niveau du moyen électronique, au moins, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourront être affichées dans d'autres niveaux.

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. 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.

L'objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser les consommateurs à leur droit de rétractation et de faire en sorte qu'il ne soit pas plus compliqué de se rétracter d'un contrat que de le conclure. La fonction de rétractation s'appliquera à tous les contrats conclus à distance, et non uniquement aux contrats de services financiers.

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.

Lorsque le professionnel utilise des outils en ligne, tels que des conseils automatisés ou des dialogueurs automatiques, le consommateur aura le droit de demander une **intervention humaine**, afin de mieux comprendre les effets du contrat sur sa situation financière.

Protection supplémentaire contre les interfaces truquées

Les États membres devront prendre des mesures pour limiter le recours aux techniques de commercialisation visant, au moyen d'interfaces truquées, **à tromper ou à manipuler les consommateurs** destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

La directive ajoute aussi d'autres dispositions provenant de la directive sur les droits des consommateurs aux contrats de services financiers conclus à distance, notamment des dispositions sur la **vente forcée** (la fourniture de biens ou services non demandés à des clients potentiels en vue d'une vente).

ENTRÉE EN VIGUEUR : 18.12.2023.

TRANSPOSITION : 19.12.2025.

APPLICATION : à partir du 19.6.2026.