Consommateurs: services financiers. Livre vert

1996/2096(COS) - 22/05/1996 - Document de base non législatif

OBJECTIF : l'objectif du Livre vert est d'ouvrir un débat sur le plan européen visant à évaluer si les réglementations communautaires actuelles garantissent aux consommateurs les avantages du marché unique dans le domaine des services financiers (banques, assurances, commerce de titre etc), particulièrement lorsque les services sont vendus à distance, par-delà les frontières. CONTENU : le Livre vert de la Commission couvre un certain nombre de questions relevant de la politique des consommateurs dans le secteur des services financiers, y compris notamment la vente à distance, un secteur en plein développement aux activités de plus en plus complexes. L'analyse a été limitée à certains problèmes rencontrés par les consommateurs privés qui ont généralement besoin d'un niveau de protection plus élevé que d'autres catégories d'utilisateurs, plus expérimentés ou mieux à même de défendre leurs intérêts. Dans une première partie, la Commission expose dans quelle mesure la législation communautaire prend déjà en compte les intérêts des consommateurs de services financiers. Elle souligne que toutes les directives relatives aux services financiers contiennent des dispositions visant à assurer au consommateur une information correcte et complète, à protéger leurs intérêts légaux et à leur garantir l'accès à des systèmes de recours. En outre, toutes ces directives s'efforcent, d'une manière générale, d'assurer la stabilité et la fiabilité du secteur des services financiers moyennant l'imposition de règles prudentielles strictes et d'exigences de capital minimum. La deuxième partie du Livre vert est consacrée à l'analyse d'un certain nombre de problèmes déjà rencontrés par les consommateurs et qu'il convient d'examiner afin de définir les mesures appropriées pour y remédier. Au nombre de ces problèmes, la Commission cite principalement le refus de vendre des services financiers à des non-résidents, l'insuffisance des informations fournies et les activités frauduleuses de certains intermédiaires peu scrupuleux. Enfin, la dernière partie du Livre vert s'interroge sur les perspectives d'évolution des modes de commercialisation des services financiers, en particulier la vente à distance qui implique un besoin particulier d'information du consommateur. A cet égard, une attention particulière sera accordée à la clarté et à l'adéquation des informations qui sont fournies aux consommateurs avant et après la conclusion du contrat. La nécessité de prévoir une confirmation écrite sera examinée dans ce contexte. La nécessité éventuelle d'introduire des délais de réflexion pour les contrats portant sur des services financiers est une autre question majeure. Par ailleurs, il conviendra d'examiner dans quelle mesure l'offre de services financiers sans le consentement préalable du consommateur pose des problèmes particuliers (ex: problèmes de la vente non sollicitée explicitement par le consommateur et du recours non sollicité à certains moyens de communication à distance comme les automates d'appel et les télécopieurs). La Commission rappelle que plusieurs études, lancées en 1996, sont actuellement menées pour évaluer les premiers résultats et l'impact du marché unique dans le secteur des services financiers. Leurs résultats seront disponibles dans quelques mois. Chaque fois que des lacunes ou des problèmes auront étéidentifiés, la Commission examinera la réponse la plus adaptée sans exclure, le cas échéant, l'adoption de nouvelles mesures législatives ou la modification des textes existants. En attendant, toutes les parties intéressées sont invitées à donner leur avis sur les questions abordées dans le Livre vert d'ici le 15/10/1996 au plus tard.