Informations de base

2022/0147(COD) COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	Procédure terminée
Contrats de services financiers conclus à distance Abrogation Directive 2002/65 1998/0245(COD) Modification Directive 2011/83 2008/0196(COD) **Subject** 2.50.03 Marchés financiers, bourse, OPCVM, investissements, valeurs mobilières 2.50.04 Banques et crédit 2.50.08 Services financiers, information financière et contrôle des comptes 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux

Parlement européen

Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
IMCO Marché intérieur et protection des consommateurs	KOKALARI Arba (EPP)	08/07/2022
	Rapporteur(e) fictif/fictive LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel (S&D) YON-COURTIN Stéphanie (Renew) GRUFFAT Claude (Greens /EFA) JURZYCA Eugen (ECR) BASSO Alessandra (ID) KONEČNÁ Kateřina (The Left)	

Commission pour avis	Rapporteur(e) pour avis	Date de nomination
ECON Affaires économiques et monétaires (Commission associée)	YON-COURTIN Stéphanie (Renew)	21/06/2022
JURI Affaires juridiques	La commission a décidé de ne pas donner d'avis.	

Conseil de l'Union européenne	
Commission européenne	DG de la Commission: Justice et consommateurs Commissaire: REYNDERS Didier
Comité économique et social européen	

Evénements clés

Date	Evénement	Référence	Résumé
11/05/2022	Publication de la proposition législative	COM(2022)0204	Résumé
18/05/2022	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
24/11/2022	Annonce en plénière de la saisine des commissions associées		
28/03/2023	Vote en commission,1ère lecture		
28/03/2023	Décision de la commission parlementaire d'ouvrir des négociations interinstitutionnelles à travers d'un rapport adopté en commission		
30/03/2023	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	A9-0097/2023	Résumé
17/04/2023	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles annoncée en plénière (Article 72)		
19/04/2023	Décision de la commission parlementaire d'engager des négociations interinstitutionnelles confirmée par la plénière (Article 72)		
29/06/2023	Approbation en commission du texte adopté en négociations interinstitutionnelles de la 1ère lecture	PE750.091 GEDA/A/(2023)004000	
05/10/2023	Décision du Parlement, 1ère lecture	T9-0354/2023	Résumé
05/10/2023	Résultat du vote au parlement		
05/10/2023	Débat en plénière		
23/10/2023	Adoption de l'acte par le Conseil après la 1ère lecture du Parlement		
22/11/2023	Signature de l'acte final		
28/11/2023	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques

Référence de la procédure	2022/0147(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Note thématique
Instrument législatif	Directive
Modifications et abrogations	Abrogation Directive 2002/65 1998/0245(COD) Modification Directive 2011/83 2008/0196(COD)
Base juridique	Règlement du Parlement EP 57_o Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne TFEU 114

Autre base juridique	Règlement du Parlement EP 165
Consultation obligatoire d'autres institutions	Comité économique et social européen
État de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission	IMCO/9/09058

Portail de documentation

Parlement Européen

Type de document	Commission	Référence	Date	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE738.712	21/11/2022	
Amendements déposés en commission		PE740.643	18/01/2023	
Avis de la commission	ECON	PE736.617	25/01/2023	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		A9-0097/2023	30/03/2023	Résumé
Texte convenu lors de négociations interinstitutionnelles		PE750.091	21/06/2023	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T9-0354/2023	05/10/2023	Résumé

Conseil de l'Union

Type de document	Référence	Date	Résumé
Lettre de la Coreper confirmant l'accord interinstitutionnel	GEDA/A/(2023)004000	21/06/2023	
Projet d'acte final	00037/2023/LEX	22/11/2023	

Commission Européenne

Type de document	Référence	Date	Résumé
Document de base législatif	COM(2022)0204	11/05/2022	Résumé
Document annexé à la procédure	SEC(2022)0203	12/05/2022	
Document annexé à la procédure	SWD(2022)0141	12/05/2022	
Document annexé à la procédure	SWD(2022)0142	12/05/2022	
Réaction de la Commission sur le texte adopté en plénière	SP(2023)557	19/12/2023	

Parlements nationaux

Type de document	Parlement /Chambre	Référence	Date	Résumé
Contribution	DE_BUNDESRAT	COM(2022)0204	14/07/2022	
Contribution	PT_PARLIAMENT	COM(2022)0204	21/12/2022	

Autres Institutions et organes

Institution/organe	Type de document	Référence	Date	Résumé
EESC	Comité économique et social: avis, rapport	CES2933/2022	21/09/2022	

Informations complémentaires		
Source	**Document**	**Date**
Commission européenne	EUR-Lex	

Réunions avec des représentant(e)s d'intérêts, publiées conformément au règlement intérieur

Rapporteur(e)s, rapporteur(e)s fictifs/fictives et président(e)s des commissions

Transparence				
Nom	**Rôle**	**Commission**	**Date**	**Représentant(e)s d'intérêts**
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	04/05/2023	Finance Watch
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	13/03/2023	Independent Retail Europe (formerly UGAL - Union of Groups of Independent Retailers of Europe)
BASSO Alessandra	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	09/03/2023	Federation of European Data and Marketing
GRUFFAT Claude	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	19/12/2022	BEUC
GRUFFAT Claude	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	19/12/2022	Finance Watch
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	15/12/2022	Fédération bancaire française
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	07/12/2022	Leaseurope ALF
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	07/12/2022	Finance Watch
LEITÃO-MARQUES Maria-Manuel	Rapporteur(e) fictif /fictive	IMCO	05/12/2022	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	16/11/2022	Bureau Européen des Unions de Consommateurs
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	09/11/2022	International Personal Finance plc
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	19/10/2022	Finance Sweden
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	30/09/2022	Swedish Fintech Association
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	30/09/2022	Svensk Försäkring
KOKALARI Arba	Rapporteur(e)	IMCO	28/09/2022	German Insurance Association

Autres membres

Transparence		
Nom	**Date**	**Représentant(e)s d'intérêts**
YON-COURTIN Stéphanie	19/09/2022	Gesamtverband der Versicherungswirtschaft

Acte final	
Directive 2023/2673 JO L 000 28.11.2023, p. 0000	Résumé

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.

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).

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.

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.