

VENTE À DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS

Proposition COM(2022) 204 du 11 mai 2022 de directive modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

Analyse du cep n°2022

VERSION LONGUE [\[vers la version longue en allemand\]](#)

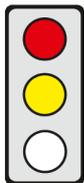
Contexte | Objectif | Personnes concernées

Contexte : depuis 2002, il existe au niveau de l'UE des règles relatives à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs [directive 2002/65/CE, «DMFSD»]. La Commission souhaite réformer ce domaine juridique par le biais d'une directive modificative, abroger la DMFSD et transférer une partie des dispositions de la DMFSD dans la directive sur les droits des consommateurs [(UE) 2011/83, «CRD»]. En effet, depuis l'entrée en vigueur de la DMFSD, celle-ci a perdu de sa pertinence et la vente à distance de services financiers a considérablement évolué, notamment avec l'arrivée de nouveaux acteurs et de nouveaux canaux de distribution.

Objectif : la proposition de directive modificative vise à garantir un niveau élevé de protection des consommateurs dans l'UE et à soutenir la prestation transfrontalière de services financiers.

Publics concernés : fournisseurs de services financiers, consommateurs

Brève évaluation



Pour

- ▶ Les prescriptions relatives à la forme de la fourniture d'informations précontractuelles renforcent la protection des consommateurs. Elles préviennent le risque d'une surcharge d'informations et renforcent l'efficacité de la fourniture d'informations.
- ▶ Il est approprié que la Commission veuille maintenir le droit de rétractation en tant que droit efficace et effectif pour la protection des consommateurs.

Contre

- ▶ L'extension annoncée des obligations d'information précontractuelles n'est pas très efficace.
- ▶ La Commission ne limite pas le droit de rétractation, de sorte qu'un « droit de rétractation éternel » n'est pas exclu. Cela renforcerait toutefois la clarté et la sécurité juridiques.
- ▶ Des dispositions visant à minimiser le risque d'erreur de décision des consommateurs avant la conclusion d'un contrat, telles que des indications signalant qu'un contrat est conclu, sont préférables aux boutons de rétractation annoncés. Ces derniers ne peuvent constituer que la deuxième meilleure solution à cet égard.
- ▶ L'intervention obligatoire d'une personne en cas d'utilisation d'« outils en ligne » va à l'encontre du modèle de distribution spécifique. Si un consommateur souhaite un échange personnel, c'est à lui d'utiliser un canal de distribution qui le permette.
- ▶ La relation avec d'autres textes législatifs de l'UE n'est pas entièrement clarifiée, ce qui crée parfois une insécurité juridique. Il pourrait être remédié à cette situation en adaptant cette législation ou en adoptant un acte d'exécution [article 291 du TFUE].

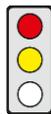
Portée des obligations d'information précontractuelles [Version longue A. 2.1 et C.1.2]

Proposition de la Commission : les obligations d'information précontractuelles doivent être étendues. Les fournisseurs de services financiers à distance devront fournir aux consommateurs des informations supplémentaires, notamment sur : le profil de risque et de rendement du service financier, les objectifs environnementaux ou sociaux du service financier, et si le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.

Auteurs : Philipp Eckhardt et Dr. Patrick Stockebrandt | eckhardt@cep.eu

cep | Kaiser-Joseph-Straße 266 | 79098 Freiburg | Téléphone 0761 38693-0 | www.cep.eu

Traduction : Mathilde Baudouin



Évaluation du cep : Les obligations d'information précontractuelles dans le cadre de la vente à distance de services financiers sont en principe appropriées, car elles peuvent contribuer à éviter une défaillance du marché due à des asymétries d'information et à renforcer la concurrence. Il convient néanmoins de veiller à ce qu'elles soient proportionnées. L'extension annoncée des obligations d'information n'est en tout cas pas très efficace.

Fourniture d'informations précontractuelles [Version longue A. 2.3 et C.1.2]

Proposition de la Commission : les informations précontractuelles devront désormais être fournies sous une forme et dans une taille facile à lire. Les fournisseurs de services financiers à distance seront également autorisés à « stratifier » les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique. Cela signifie que des parties détaillées des informations peuvent être présentées sous forme de fenêtres pop-up ou de liens.



Évaluation du cep : Les nouvelles exigences relatives à la forme de la fourniture d'informations précontractuelles renforcent la protection des consommateurs. Elles font en sorte que les consommateurs puissent assimiler et traiter plus facilement les informations essentielles sur les services financiers. Elles préviennent également le risque de « surcharge d'informations » et renforcent l'efficacité de la fourniture d'informations.

Droit de rétractation [Version longue A. 3 et C.1.3]

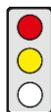
Proposition de la Commission : comme c'est le cas actuellement, les consommateurs peuvent se rétracter d'un contrat à distance portant sur un service financier dans un délai de 14 jours civils. Comme c'est le cas actuellement, le délai de rétractation commence à partir du jour de la conclusion du contrat à distance ou à partir du jour où le consommateur a reçu les informations précontractuelles complètes, si ce jour est postérieur au jour de la conclusion du contrat.



Évaluation du cep : Le droit de rétractation est un droit de protection des consommateurs efficace et effectif. Il est approprié que la Commission veuille le maintenir. Néanmoins, le droit de rétractation n'est pas limité, ce qui n'exclut pas un « droit de rétractation éternel ». Une limitation renforcerait non seulement la clarté et la sécurité juridiques pour les deux parties et assurerait une baisse des prix au fil du temps, mais garantirait également la cohérence avec d'autres actes législatifs de l'UE.

Bouton de rétractation [Version longue A. 3 et C.1.3]

Proposition de la Commission : les fournisseurs de services financiers à distance devront à l'avenir permettre aux consommateurs de se rétracter d'un contrat à distance au moyen d'un bouton de rétractation, si le contrat a été conclu par voie électronique.



Évaluation du cep : Les « boutons de rétractation » sont censés empêcher les pratiques visant à pousser les consommateurs à conclure des contrats, tout en rendant inégalement difficile l'annulation de ces contrats. Toutefois, il ne s'agit que de la deuxième meilleure solution. Des dispositions visant à minimiser le risque d'erreur ex ante de la part des consommateurs, telles que des indications claires signalant au consommateur qu'il est sur le point de conclure un contrat, seraient plus ciblées.

Droit d'intervention d'une personne [Version longue A.5.4 et C.1.4]

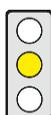
Proposition de la Commission : les fournisseurs de services financiers à distance devront à l'avenir accorder aux consommateurs le droit d'obtenir l'intervention d'une personne si des « outils en ligne » – par ex. livechats, robot-conseiller- sont utilisés.



Évaluation du cep : L'intervention obligatoire d'une personne lors de l'utilisation d'« outils en ligne » n'est pas appropriée. En effet, cela va à l'encontre du modèle de distribution spécifique de certains de ces outils. Si un consommateur est intéressé par un échange personnel, il est libre d'utiliser un canal de distribution qui le permet. En outre, le fait de rendre obligatoire la possibilité d'intervention d'une personne augmente également les coûts pour les consommateurs qui ne font pas (ou ne veulent pas faire) usage de cette option.

Relation avec d'autres textes législatifs de l'UE [version longue A. 5 et C.2]

Proposition de la Commission : les nouvelles dispositions de la DFP s'appliqueront - en tant que « filet de sécurité » - chaque fois que (1) un nouveau service financier entrera sur le marché pour lequel il n'existe pas encore de législation communautaire, (2) la législation spécifiquement applicable à un service financier ne prévoira pas les droits définis dans la DFP, et (3) la législation spécifiquement applicable à un service financier créera des exceptions et un service financier ne sera pas couvert par ces exceptions.



Évaluation du cep : Le « filet de sécurité » est le bienvenu - il garantit les droits des consommateurs. Cependant, le cas 2 crée une insécurité juridique. En effet, s'il existe des règles européennes sectorielles, il doit être clair pour le praticien du droit si les règles de la CRD s'appliquent (alors) encore. Les règles sectorielles correspondantes de l'UE doivent être adaptées ou la Commission doit être autorisée à adopter un acte d'exécution [article 291 du TFUE] qui règle la délimitation dans les cas individuels qui posent problème.