



Bruxelles, le 13 mai 2022
(OR. en)

9053/22

Dossier interinstitutionnel:
2022/0147(COD)

CONSOM 115
MI 387
COMPET 331
EF 137
ECOFIN 425
DIGIT 96
CODEC 687
CYBER 168

NOTE DE TRANSMISSION

Origine:	Pour la secrétaire générale de la Commission européenne, Madame Martine DEPREZ, directrice
Date de réception:	12 mai 2022
Destinataire:	Monsieur Jeppe TRANHOLM-MIKKELSEN, secrétaire général du Conseil de l'Union européenne
N° doc. Cion:	COM(2022) 204 final
Objet:	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

Les délégations trouveront ci-joint le document COM(2022) 204 final.

p.j.: COM(2022) 204 final



Bruxelles, le 11.5.2022
COM(2022) 204 final

2022/0147 (COD)

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**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

{SEC(2022) 203 final} - {SWD(2022) 141 final} - {SWD(2022) 142 final}

EXPOSÉ DES MOTIFS

1. CONTEXTE DE LA PROPOSITION

• Justification et objectifs de la proposition

La directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (ci-après la «directive concernant la commercialisation à distance de services financiers» ou la «directive») vise à assurer la libre circulation des services financiers au sein du marché unique en harmonisant certaines règles de protection des consommateurs dans ce domaine, et à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs. Dans la mesure où il n'existe pas de législation de l'Union spécifique aux produits ou de règles horizontales de l'Union couvrant le service financier aux consommateurs en question, la directive s'applique horizontalement à tout service présent ou futur ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements ou aux paiements, contracté par une technique de communication à distance (c'est-à-dire sans qu'il y ait présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur). La directive définit les informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat à distance (informations précontractuelles), accorde, pour certains services financiers, un droit de rétractation au consommateur et établit des règles sur les services non sollicités et les communications non sollicitées.

La directive a fait l'objet d'une **évaluation** au titre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) et la Commission a présenté ses résultats dans un **document de travail des services de la Commission**¹. Les principaux résultats de l'évaluation peuvent être résumés en deux grandes conclusions. La première est que, à la suite de l'entrée en vigueur de la directive, un certain nombre d'actes législatifs de l'Union spécifiques aux produits (tels que la directive sur le crédit aux consommateurs² ou la directive sur le crédit hypothécaire³) et la législation horizontale de l'Union (comme le règlement général sur la protection des données⁴) ont été adoptés, qui couvrent les aspects des droits des consommateurs en ce qui concerne les services financiers qui sont également couverts par la directive. L'incidence de cette législation adoptée récemment est que la pertinence et la valeur ajoutée de la directive ont diminué par la suite. La deuxième conclusion est que l'évaluation a néanmoins mis en évidence que la directive restait pertinente dans un certain nombre de domaines (par exemple, pour certains investissements coûteux, tels que les investissements dans les diamants, les dispositions relatives au droit d'obtenir des informations précontractuelles continuent de s'appliquer). L'évaluation a souligné que le dispositif de filet de sécurité garantissait 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 (par exemple, la directive s'applique en l'absence de règles de l'Union sur les crypto-actifs). L'évaluation a également souligné qu'un certain nombre

¹ Commission européenne, document de travail des services de la Commission intitulé «Evaluation of Directive 2002/65/EC concerning the distance marketing of consumer financial services», SWD (2020) 261 final.

² Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO L 133 du 22.5.2008, p. 66).

³ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34)

⁴ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

d'évolutions, telles que la numérisation croissante des services, ont nui à l'efficacité de la directive à atteindre ses principaux objectifs, à savoir assurer un niveau élevé de protection des consommateurs et encourager la conclusion transfrontière de services financiers vendus à distance.

Parallèlement aux diverses actions politiques et législatives de la Commission, la **commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs a rapidement évolué au cours des 20 dernières années**. Les prestataires de services financiers et les consommateurs ont abandonné le télécopieur, mentionné dans la directive, et de nouveaux acteurs (tels que les entreprises de technologie financière) dotés de nouveaux modèles économiques et de nouveaux canaux de distribution (par exemple, les services financiers vendus en ligne) sont apparus. Les consommateurs sont prêts à utiliser des outils numériques dans ce contexte et achètent des produits et services financiers en ligne, ce qui amène les acteurs établis à adapter leurs pratiques commerciales. La pandémie de COVID-19 et les confinements qui en ont résulté ont également accéléré l'utilisation des achats en ligne en général. À cet égard, la directive a également joué un rôle au niveau de la fourniture de services financiers tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, par exemple dans le secteur bancaire, notamment en ce qui concerne l'entrée en relation numérique⁵. En raison des confinements pendant la pandémie, les rencontres physiques dans les banques entre consommateurs et prestataires ont été réduites au minimum. En conséquence, l'entrée en relation numérique avec des clients potentiels s'est faite de manière plus régulière. Dans ces cas, les prestataires de services financiers, lorsqu'ils ont demandé l'avis des autorités compétentes, ont appliqué les règles de la directive puisque le contrat était conclu «à distance» (c'est-à-dire sans la présence physique simultanée du prestataire du service financier et du consommateur). Compte tenu des résultats de l'évaluation, la Commission a mentionné la directive dans son programme de travail pour 2020 comme devant faire l'objet d'une révision REFIT⁶. À cette fin, la Commission a réalisé une analyse d'impact en 2021, en s'appuyant sur l'évaluation susmentionnée. Le résultat de l'analyse d'impact est la proposition législative ci-dessous.

La proposition vise à simplifier et à moderniser le cadre législatif en abrogeant la directive 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 relative aux droits des consommateurs applicable horizontalement.

L'objectif général de la législation reste inchangé: promouvoir la fourniture de services financiers au sein du marché intérieur tout en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs. Cet objectif est atteint de cinq manières distinctes:

- **harmonisation complète:** le meilleur moyen de garantir le même niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble du marché unique est de procéder à une harmonisation complète. L'harmonisation signifie que les règles seront similaires pour tous les prestataires de services financiers et les mêmes

⁵ L'entrée en relation numérique est le processus par lequel un consommateur potentiel et un prestataire de services financiers, sans se rencontrer physiquement et de manière totalement numérisée, échangent leurs points de vue en temps réel en vue de faire du consommateur un client du prestataire de services financiers.

⁶ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions, *Remaniement du programme de travail de la Commission pour 2020 – Une Union plus ambitieuse*, COM(2020) 440 final.

droits seront garantis aux consommateurs dans tous les États membres de l'Union;

- **informations précontractuelles:** le fait de recevoir des informations essentielles en temps utile et de manière claire et compréhensible, que ce soit par voie électronique ou sur papier, garantit la transparence nécessaire et donne des moyens d'action au consommateur. À cet égard, la proposition vise à réglementer la nature des informations précontractuelles, la manière dont elles doivent être fournies et à quel moment. 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;
- **droit de rétractation:** le droit de rétractation est un droit fondamental du consommateur. Il est particulièrement important dans le domaine des services financiers, car certains produits et services sont complexes et pourraient être difficiles à comprendre. Ce droit a été renforcé de deux manières spécifiques: premièrement, un bouton de rétractation doit être fourni par le professionnel lorsque le consommateur conclut, par voie électronique, un contrat de services financiers à distance. De cette manière, le consommateur peut exercer ce droit plus facilement; deuxièmement, et en lien avec le moment où les informations précontractuelles doivent être fournies, une notification du droit de rétractation sera envoyée par le professionnel dans le cas où les informations précontractuelles sont reçues moins d'un jour avant la conclusion du contrat;
- **équité en ligne:** les contrats de services financiers sont de plus en plus souvent conclus par voie électronique. C'est la raison pour laquelle, afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, 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. Par conséquent, le consommateur devrait toujours avoir la possibilité d'interagir avec un être humain représentant le professionnel. La proposition vise également à garantir que les professionnels n'exploitent pas les préjugés des consommateurs. Dans ce contexte, il leur est interdit 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;
- **application des règles:** la proposition renforce également les règles d'application en ce qui concerne la fourniture de services financiers: elle étend les règles en matière d'exécution et de sanctions actuellement en vigueur dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la «directive

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.

- **Cohérence avec les dispositions existantes dans le domaine d'action**

La directive 2002/65/UE et la directive 2011/83/UE présentent un certain nombre de similitudes. Elles garantissent toutes deux aux consommateurs des droits fondamentaux, tels que le droit de rétractation et le droit d'obtenir des informations précontractuelles. Elles réglementent toutes deux les contrats conclus à distance et s'appliquent toutes deux horizontalement, en tant que législation générale. Toutefois, la directive 2011/83/UE exclut actuellement tous les services financiers de son champ d'application. L'objectif de la présente proposition est de 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. Cela signifie qu'un certain nombre d'articles de la directive 2011/83/UE actuelle seront appliqués aux services financiers vendus à distance. Un chapitre consacré aux contrats à distance portant sur des services financiers aux consommateurs sera inclus dans la directive 2011/83/UE. De cette manière, la proposition assure la cohérence avec les dispositions générales existantes, tant dans le domaine de la protection des consommateurs que dans celui des services financiers.

La présente proposition assure la cohérence avec les règles actuelles dans le domaine des services financiers. En effet, le rapport entre les deux domaines est régi par le principe selon lequel, si l'une des dispositions de la présente directive est contraire à une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, la disposition de cet autre acte de l'Union prime et s'applique à ces secteurs spécifiques. Une attention particulière a été accordée à la délimitation claire des chevauchements entre la législation spécifique aux produits et la présente proposition, en particulier pour ce qui est du droit d'obtenir des informations précontractuelles, du droit de rétractation et des explications adéquates devant être fournies.

La présente proposition est cohérente avec les règles horizontales actuelles concernant les droits des consommateurs au-delà de la directive 2011/83/UE, notamment la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et la directive 2006/114/CE en matière de publicité trompeuse et de publicité comparative, qui s'appliquent déjà aux services financiers.

- **Cohérence avec les autres politiques de l'Union**

Les objectifs de la proposition sont cohérents avec les politiques et les objectifs de l'Union.

La proposition est cohérente et complémentaire avec d'autres législations et politiques de l'Union, notamment dans les domaines de la protection des consommateurs et des services financiers.

La Commission reconnaît l'incidence significative de la transition numérique sur la vie quotidienne et a inclus la nécessité d'une Europe adaptée à l'ère du numérique dans ses grandes ambitions. En septembre 2020, la Commission a adopté un [plan d'action concernant l'union des marchés de capitaux \(UMC\)](#) et un [train de mesures sur la finance numérique](#), qui comprend une stratégie en matière de finance numérique et des propositions législatives sur les crypto- actifs et la résilience numérique, en vue d'un secteur financier européen compétitif

qui permette aux consommateurs d'accéder à des produits financiers innovants, tout en assurant la protection des consommateurs et la stabilité financière. Le plan d'action concernant l'UMC comprend un certain nombre d'actions, dont une action spécifique visant à accroître la confiance dans les marchés de capitaux. À cet égard, la proposition tient compte de ces initiatives récentes et vise à moderniser les règles tout en renforçant la confiance des consommateurs.

2. BASE JURIDIQUE, SUBSIDIARITÉ ET PROPORTIONNALITÉ

• Base juridique

La protection des consommateurs relève de la compétence conjointe («compétence partagée») de l'Union européenne et de ses États membres. Comme le prévoit l'article 169 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE), l'Union européenne doit contribuer à la protection des intérêts économiques des consommateurs ainsi qu'à la promotion de leur droit à l'information et à l'éducation, afin de préserver leurs intérêts. La présente proposition est fondée sur l'article 114 TFUE. Il s'agit, conformément à l'article 169, paragraphe 2, point a), TFUE, de la base juridique pour l'adoption de mesures qui contribuent à la réalisation des objectifs de l'article 169 TFUE dans le cadre de l'achèvement du marché unique.

• Subsidiarité (en cas de compétence non exclusive)

Le principe de subsidiarité s'applique dans la mesure où la proposition ne porte pas sur un domaine relevant de la compétence exclusive de l'Union.

Avec la numérisation et l'entrée potentielle de nouveaux acteurs numériques sur le marché financier, la fourniture transfrontière de services financiers devrait se développer. Cela rendra les règles communes de l'Union adaptées à l'ère numérique à la fois plus nécessaires et plus efficaces pour atteindre les objectifs stratégiques de l'Union. C'est la raison pour laquelle les règles horizontales relatives aux services financiers actuels et futurs ne peuvent être fixées qu'au moyen d'un acte de l'Union.

Les objectifs de l'action envisagée ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres et peuvent donc, en raison des dimensions ou des effets de l'action envisagée, l'être mieux au niveau de l'Union. Le traité prévoit l'adoption de mesures destinées à assurer l'établissement et le fonctionnement d'un marché unique garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs et la libre prestation des services.

• Proportionnalité

Conformément au principe de proportionnalité, la proposition se limite strictement à ce qui est nécessaire pour atteindre ses objectifs.

Les dispositions proposées entraîneraient certains coûts pour les fournisseurs, mais n'iraient pas au-delà de ce qui serait considéré comme acceptable dans le cadre d'une approche ambitieuse et à l'épreuve du temps, offrant des avantages plus importants pour les consommateurs, les fournisseurs et la société en général.

• Choix de l'instrument

La directive 2002/65/CE sera abrogée et un certain nombre de dispositions concernant les services financiers aux consommateurs conclus à distance seront introduites dans la directive 2011/83/UE. Cela permettra aux États membres de modifier la législation en vigueur dans la mesure où cela est nécessaire pour garantir la conformité.

3. RÉSULTATS DES ÉVALUATIONS EX POST, DES CONSULTATIONS DES PARTIES INTÉRESSÉES ET DES ANALYSES D'IMPACT

• Évaluations ex post/bilans de qualité de la législation existante

En 2006, la Commission a présenté [un rapport](#) sur la mise en œuvre de la directive 2002/65/CE. Dans ce rapport, la Commission a conclu qu'elle n'était pas en mesure de satisfaire aux exigences de l'article 20, paragraphe 1, de la directive en raison du retard pris par les États membres dans la transposition de la directive et a informé les colégislateurs qu'un autre rapport serait présenté ultérieurement. En 2009, la Commission a présenté [un rapport](#), comme le prévoit l'article 20, paragraphe 1, de la directive.

En 2017, dans son [plan d'action relatif aux services financiers pour les consommateurs](#), la Commission s'est engagée à évaluer si le marché de la vente à distance de services financiers de détail était toujours adapté pour détecter les risques potentiels pour les consommateurs et les opportunités commerciales qu'il recèle et, sur cette base, décider de la nécessité ou non de modifier les exigences imposées à la vente à distance. [Une étude comportementale publiée en 2019](#) s'est intéressée à l'incidence sur les comportements des consommateurs des techniques utilisées en ligne par les prestataires de services financiers de détail au stade de la publicité et au stade précontractuel. La Commission a lancé une [évaluation complète](#) de la directive au titre de son [programme de travail pour 2019](#). L'évaluation a été publiée en novembre 2020.

Le [document de travail des services de la Commission de 2020](#) a souligné que la directive 2002/65/CE avait été partiellement efficace pour accroître la protection des consommateurs et d'une efficacité limitée pour contribuer à consolider le marché unique en raison d'obstacles internes et externes. Il a conclu que la directive avait toujours une valeur ajoutée européenne et que les objectifs fixés à l'article 1^{er} de la directive étaient toujours pertinents. Toutefois, la numérisation a accentué certains aspects qui n'étaient pas entièrement couverts par la directive, notamment la manière dont les informations doivent être fournies et à quel moment. Le document de travail des services de la Commission de 2020 a également conclu que l'introduction progressive d'une législation de l'Union spécifique aux produits, telle que la directive 2008/48/UE⁷, la directive 2014/17/UE⁸, la directive 2014/92/UE⁹, et de la législation horizontale de l'Union, telle que le règlement (UE) 2016/679¹⁰, adoptées après l'entrée en vigueur de la directive, avait entraîné des chevauchements importants, créant ainsi des difficultés juridiques et pratiques.

Le [programme de travail de la Commission pour 2020](#) mentionne cette directive dans le cadre des initiatives REFIT comme devant faire l'objet d'une éventuelle révision.

⁷ Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil (JO L 133 du 22.5.2008, p. 66).

⁸ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

⁹ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

¹⁰ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1)

- **Consultation des parties intéressées**

Ces dernières années, la Commission a mené plusieurs activités de consultation sur les règles applicables aux services financiers aux consommateurs conclus à distance au niveau de l'Union. Les parties intéressées ont été consultées pour l'évaluation REFIT, dont les résultats ont été publiés en 2020, et pour l'analyse d'impact réalisée dans le cadre de l'examen REFIT de la directive. Dans le cadre de l'évaluation REFIT et de l'examen REFIT, deux consultations publiques ont été menées en plus d'autres formes de consultation (enquêtes auprès des consommateurs, entretiens avec les parties intéressées et enquêtes auprès de celles-ci, questionnaires ciblés envoyés aux autorités nationales, réunions bilatérales, ateliers, réunions de groupes d'experts spécialisés dans les États membres).

Le vaste processus de consultation a permis de définir les principaux problèmes. Les informations fournies par les parties intéressées ont indiqué que la numérisation du marché et l'augmentation du nombre d'actes législatifs spécifiques aux produits récemment adoptés étaient les principaux facteurs à prendre en considération lors du processus de réexamen.

Les répondants de tous les groupes de parties intéressées et les États membres de l'Union conviennent qu'il est nécessaire d'améliorer la règle régissant les dispositions faisant double emploi entre la directive et la législation spécifique aux produits. Les organisations de consommateurs sont favorables à une révision approfondie de la directive, qui, notamment, élargirait les possibilités d'introduire des règles en matière de publicité. Les représentants des entreprises sont favorables soit au maintien du statu quo, soit à l'abrogation de la directive 2002/65/CE, pour autant que la nature horizontale de la directive soit maintenue. Les États membres sont généralement favorables à tout type de modification législative, pour autant que la nature horizontale de la directive soit maintenue. Les autorités nationales seraient favorables à des dispositions plus strictes concernant l'application des règles tout en préservant la nature horizontale de la directive.

Les contributions reçues ont été résumées et utilisées pour préparer l'analyse d'impact accompagnant la présente proposition, ainsi que pour évaluer l'incidence des nouvelles règles sur les parties intéressées.

- **Obtention et utilisation d'expertise**

La Commission s'est également appuyée sur une série d'études et de rapports sur des questions ayant trait aux services financiers aux consommateurs, notamment: l'étude réalisée par Tetra Report à l'appui de l'analyse d'impact de la directive (2021)¹¹; l'étude d'ICF à l'appui de l'évaluation de la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers (2020)¹²; l'étude comportementale de LE Europe et al. sur la numérisation de la commercialisation et de la vente à distance de services financiers de détail (2019)¹³. D'autres études et rapports sur la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers ont également été pris en considération, notamment la [réponse de l'autorité de](#)

¹¹ VVA, *Study on possible impact of a revision of the DMFSD* (Étude sur les incidences possibles d'une révision de la directive sur la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs), 2022 (sera publiée en même temps que la proposition).

¹² ICF, [Evaluation of Directive 2002/65/EC on Distance Marketing of Consumer Financial Services](#) (Évaluation de la directive 2002/65/CE sur la commercialisation à distance des services financiers auprès des consommateurs), 2020.

¹³ LE Europe, VVA Europe, Ipsos NV, ConPolicy et Time.lex, [Behavioural study on the digitalisation of the marketing and distance selling of retail financial services](#) (Étude comportementale sur la numérisation de la commercialisation et de la vente à distance de services financiers de détail), 2019.

[contrôle commune](#) à l'appel à conseil de la Commission européenne de février 2021 sur la finance numérique et les questions connexes.

- **Analyse d'impact**

La Commission a procédé à une analyse d'impact.

Dans le cadre de cette analyse d'impact, des informations ont été recueillies sur la cohérence de la directive avec d'autres législations de l'Union qui se chevauchent et cette dernière a été analysée. Pour ce faire, un exercice de cartographie de la législation de l'Union spécifique aux produits a été mené pour déterminer si toutes les parties pertinentes de la directive avaient été reprises par la législation plus récente de l'Union. L'initiative visait à déterminer si la directive pouvait être abrogée sans créer de vide juridique et sans abaisser le niveau de protection des consommateurs, tout en assurant la promotion du marché unique pour la vente transfrontière de produits et services financiers vendus à distance. La conclusion à l'issue de l'analyse est que la simple abrogation de la directive abaisserait le niveau de protection des consommateurs. En effet, un certain nombre de dispositions de la directive s'appliquent à certains services financiers pour lesquels une législation de l'Union est déjà en vigueur (par exemple, le droit de rétractation pour certaines assurances ou le droit d'obtenir des informations précontractuelles pour les cartes cadeaux dans le domaine des services de paiement).

Dans un deuxième temps, après avoir analysé la cohérence de la directive, l'objectif était de déterminer si les parties «juridiquement pertinentes» restantes de la directive étaient toujours pertinentes (efficaces) en pratique pour les parties intéressées. En d'autres termes, l'objectif de cette deuxième étape était de déterminer si les éléments de la directive qui sont encore pertinents (par exemple, le droit de rétractation dans le domaine des assurances) jouaient un rôle significatif dans la protection des consommateurs et la consolidation du marché unique, en particulier dans le contexte de la numérisation.

Dans le cadre de cette deuxième étape, le filet de sécurité prévu par la directive a également été analysé. Le filet de sécurité signifie que les règles de la directive s'appliquent chaque fois que i) un nouveau produit arrive sur le marché pour lequel il n'existe pas encore de législation de l'Union (par exemple, les monnaies virtuelles sont un produit de services financiers qui ne fait pas encore l'objet d'une législation au niveau de l'Union), ii) la législation spécifique aux produits ne prévoit pas le ou les droits établis par la directive (par exemple, le droit pour le consommateur de se rétracter du contrat dans un délai déterminé n'est pas prévu dans les législations pertinentes en matière d'assurance), iii) la législation spécifique aux produits crée des exemptions et le produit ne relève pas du champ d'application (par exemple, les prêts à la consommation inférieurs à 200 EUR ne sont pas couverts par la directive 2008/48/CE – directive sur le crédit aux consommateurs).

La conclusion était que les États membres ont appliqué le filet de sécurité dans diverses circonstances et dans divers domaines des services financiers, tels que celui des investissements dans les vins onéreux et les diamants; dans ce cas, les dispositions de la directive relatives aux informations précontractuelles ont été indiquées comme étant le droit applicable. D'autres cas concernent certaines cartes cadeaux qui ne relèvent pas du champ d'application de la deuxième directive sur les services de paiement ou le cas cité plus haut de l'entrée en relation numérique pendant la pandémie de COVID-19. Des exemples de l'importance du filet de sécurité ont également été enregistrés en matière judiciaire, une juridiction nationale ayant appliqué certaines dispositions de la directive (les règles relatives aux informations précontractuelles) aux crypto-monnaies.

Les options évaluées pour atteindre les objectifs définis pour l'initiative étaient les suivantes: un scénario de politiques inchangées (option 0 – scénario de référence), l'abrogation de la directive et des mesures non réglementaires (option 1); une révision complète (option 2); l'abrogation de la directive et la modernisation des dispositions pertinentes introduites dans une législation horizontale (option 3a); l'abrogation de la directive et la modernisation des dispositions pertinentes introduites dans la législation spécifique aux produits (option 3b).

Sur la base des données obtenues et des résultats du système de notation correspondant, l'option privilégiée est l'option 3a, à savoir abroger la directive 2002/65/CE, moderniser puis insérer les articles encore pertinents (droit d'obtenir des informations précontractuelles et droit de rétractation) dans la directive 2011/83/UE, étendre l'application de certaines règles de la directive 2011/83/UE aux services financiers aux consommateurs conclus à distance (par exemple, les règles relatives aux paiements supplémentaires et les règles en matière d'exécution et de sanctions) et introduire de nouvelles dispositions ciblées visant à garantir l'équité en ligne lorsque les consommateurs concluent des services financiers. Cette option permet de résoudre les problèmes recensés et d'atteindre les objectifs de la manière la plus efficace, efficiente et proportionnée. En outre, elle garantit un haut niveau de cohérence.

L'intervention juridique proposée permet d'adapter le cadre actuel de la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers en abrogeant les dispositions qui ne sont plus pertinentes. Tous ces objectifs sont atteints dans le cadre de cinq actions distinctes:

- i) garantir l'harmonisation complète des règles relatives aux services financiers aux consommateurs conclus à distance;
- ii) 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;
- iii) 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 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;
- iv) introduire deux articles visant à garantir l'équité en ligne;
- v) renforcer les règles d'application des dispositions relatives aux services financiers aux consommateurs conclus à distance.

Ainsi, cette révision juridique garantit un niveau élevé de protection des consommateurs, adapte les droits pertinents à l'ère numérique et maintient, comme l'ont demandé toutes les parties intéressées, le dispositif de filet de sécurité pour d'éventuels futurs nouveaux produits.

Cette option privilégiée donnera lieu à l'abrogation de la législation actuelle sans créer de nouvel instrument juridique. La directive 2011/83/UE a été retenue comme l'instrument approprié car, à l'instar de la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers, elle prévoit des droits et des règles horizontaux pour les consommateurs. Ainsi, l'introduction des droits pertinents prévus par la directive concernant la commercialisation à distance de services financiers dans la directive 2011/83/UE garantit le maintien du dispositif de filet de sécurité. À ce jour, la directive 2011/83/UE exclut totalement de son champ d'application les «services financiers». Cependant, elle prévoit déjà le droit d'obtenir des informations précontractuelles et le droit de rétractation pour d'autres contrats conclus à distance.

Une attention particulière a été accordée, d'une part, à la spécificité requise des services financiers et, d'autre part, au fait de ne pas rendre trop complexe la directive 2011/83/UE. Le meilleur moyen d'y parvenir est d'appliquer, dans la mesure du possible, les règles déjà prévues par la directive 2011/83/UE aux services financiers (par exemple, les dispositions en matière d'exécution et de sanctions) ou de s'appuyer sur ces règles, en créant ainsi des règles plus spécifiques, et de les intégrer dans le chapitre consacré aux contrats de services financiers conclus à distance (par exemple, le bouton de rétractation concernant l'exercice du droit de rétractation). Ce chapitre supplémentaire contient certaines nouvelles règles (par exemple, des dispositions sur l'équité en ligne) et s'appuie sur des règles existantes figurant soit dans la directive 2002/65/CE, soit dans la directive 2011/83/UE. Il ne concernera que les services financiers aux consommateurs conclus à distance et ne s'appliquera pas aux autres contrats réglementés par la directive relative aux droits des consommateurs.

L'option privilégiée aurait également 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).

- **Réglementation affûtée et simplification**

Le réexamen de la directive figure dans la section REFIT du programme de travail de la Commission. La proposition entraînerait des coûts pour les entreprises, mais la sécurité juridique qui en résulterait devrait également réduire la charge qui pèse sur elles.

Le potentiel de simplification de l'initiative proposée découle principalement de l'approche réglementaire retenue, à savoir l'abrogation de la directive 2002/65/CE et l'inclure de quelques articles dans la directive 2011/83/UE. En outre, des mesures visant à simplifier les obligations d'information et à les adapter à l'utilisation numérique, ainsi qu'une disposition établissant clairement le principe selon lequel, si deux lois régissent la même situation de fait, une loi régissant un sujet spécifique prévaut sur une loi régissant seulement des questions générales, contribueront également à simplifier la procédure pour les entreprises lors de la conclusion de services financiers à distance.

En ce qui concerne la réduction de la charge pesant sur les administrations publiques, la plus grande clarté juridique et la simplification du cadre réglementaire devraient permettre de réduire le nombre de plaintes et d'accroître le niveau de sécurité juridique et de conformité, ce qui améliorerait l'efficacité des procédures d'exécution. Les mesures spécifiques visant à renforcer la coordination et à améliorer les conditions d'exécution devraient également se traduire par des gains d'efficacité dans l'exécution des obligations de la directive.

Les incidences particulières sur les PME n'ont pas été considérées comme significatives.

- **Droits fondamentaux**

La présente proposition respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. En particulier, elle vise à garantir le plein respect des règles en matière de protection des données à caractère personnel, du droit de propriété, de non-discrimination, de protection de la vie familiale et de la vie professionnelle et de protection des consommateurs.

4. INCIDENCE BUDGÉTAIRE

La présente proposition n'a aucune incidence sur le budget de l'Union ou des agences de l'Union, abstraction faite des coûts administratifs normaux liés au contrôle de l'application de

la législation de l'Union, étant donné qu'aucun nouveau comité n'est créé et qu'aucun engagement financier n'est pris.

5. AUTRES ÉLÉMENTS

• Plans de mise en œuvre et modalités de suivi, d'évaluation et d'information

La Commission surveillera la mise en œuvre de la directive révisée, si elle est adoptée, après son entrée en vigueur. La Commission sera principalement chargée de surveiller l'incidence de la directive, sur la base des données fournies par les autorités des États membres et les prestataires de services financiers, issues, dans la mesure du possible, des sources de données existantes afin d'éviter des charges supplémentaires pour les diverses parties prenantes.

• Documents explicatifs (pour les directives)

La proposition prévoyant d'apporter des modifications spécifiques à une directive existante, les États membres devraient fournir à la Commission le texte des modifications spécifiques des dispositions nationales concernées ou, en l'absence de telles modifications, expliquer quelle disposition spécifique du droit national met déjà en œuvre les modifications prévues par la proposition.

• Explication détaillée de certaines dispositions de la proposition

Article premier – Modifications de la directive 2011/83/UE

L'article 1^{er} de la proposition modifie la directive 2011/83/UE de différentes manières:

- (1) L'article 1^{er}, paragraphe 1, points a) et b), de la proposition modifie l'article 3 de la directive 2011/83/UE sur trois points: premièrement, il introduit un nouveau paragraphe dans la directive 2011/83/UE (article 3, paragraphe 1 *ter*). Le nouvel article 3, paragraphe 1 *ter* proposé contient des références aux articles de la directive 2011/83/UE actuelle qui s'appliqueront directement aux contrats de services financiers conclus à distance et énumère les articles qui constitueront le chapitre consacré aux contrats de services financiers conclus à distance. À cet égard, les règles de la directive 2011/83/UE concernant i) l'objet – article 1^{er}; ii) les définitions – article 2; iii) le niveau d'harmonisation; iv) les frais pour l'utilisation du moyen de paiement – article 19, ii) les paiements supplémentaires – article 22; iv) l'exécution et les sanctions – articles 23 et 24; v) le caractère impératif de la directive – article 25; vi) l'information – article 26 – sont étendues aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. Ainsi, de cette manière, les règles actuelles de la directive 2011/83/UE dans ces domaines sont étendues aux contrats de services financiers conclus à distance entre un professionnel et un consommateur. Cela garantira que ces contrats de services financiers sont soumis à des règles semblables à celles qui s'appliquent aux autres contrats de vente ou de services, garantissant ainsi un niveau élevé de protection des consommateurs tout en favorisant la fourniture de ces services au sein du marché intérieur. L'extension des règles en matière d'exécution et de sanctions permettra aux autorités de contrôle nationales de disposer de nouvelles règles pour garantir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives. Deuxièmement, les paragraphes actuels de la directive 2002/65/CE concernant «l'objet et le champ d'application» (article 1^{er} de la directive 2002/65/CE) seront inclus dans l'article 3, paragraphe 1 *ter* proposé de la directive 2011/83/UE. Troisièmement, afin de garantir la sécurité juridique, la

proposition suggère de modifier l'article 3, paragraphe 3, point d), de la directive 2011/83/UE.

- (2) L'article 1^{er}, paragraphe 2, de la proposition introduit dans la directive 2011/83/UE un chapitre concernant les contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. Ce chapitre ne s'applique qu'aux contrats de services financiers conclus à distance. Il combine les articles pertinents de la directive 2002/65/CE, à savoir ceux relatifs au droit d'obtenir des informations précontractuelles et au droit de rétractation, et introduit deux nouveaux articles («Explications adéquates» et «Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne»).
- (a) La disposition relative au **droit d'obtenir des informations précontractuelles** suit la même structure que celle prévue par la directive 2002/65/CE. Toutefois, l'article 1^{er} de la proposition modernise la disposition relative au droit d'obtenir des informations précontractuelles et l'adapte à l'ère numérique en précisant la nature des informations qui doivent parvenir au consommateur (par exemple, l'inclusion de la nécessité pour le professionnel de fournir une adresse électronique); la manière dont les informations doivent parvenir au consommateur (par exemple, quand l'organisation par niveaux des informations peut être utilisée et quelles obligations d'information doivent être spécifiées); et à quel moment les informations doivent parvenir au consommateur, à savoir en fixant la norme selon laquelle les informations doivent parvenir au consommateur au moins un jour avant la signature effective.
- (b) Les règles relatives au **droit de rétractation** pour les contrats de services financiers conclus à distance sont en grande partie celles prévues par la directive 2002/65/CE. Toutefois, conformément à la proposition de directive relative aux crédits aux consommateurs¹⁴, des règles précisant à quel moment l'information doit parvenir au consommateur ont été ajoutées. Ainsi, dans le cas où le délai entre la communication des informations précontractuelles et la conclusion effective du contrat est inférieur à un jour, le professionnel fournissant le service financier à distance est tenu d'envoyer une notification après la conclusion du contrat pour rappeler au consommateur la possibilité d'exercer son droit de rétractation. Un autre exemple de la manière dont ce droit est renforcé dans la sphère numérique est l'obligation pour le prestataire de services financiers de prévoir un bouton de rétractation. Ce bouton devrait faciliter l'exercice du droit de rétractation, au cas où le consommateur conclut le contrat de services financiers par voie électronique et souhaiterait se rétracter dans les délais nécessaires.
- (c) Deux articles destinés à améliorer l'**équité en ligne** lors de l'achat de services financiers aux consommateurs ont été introduits dans le chapitre de la présente proposition: i) lorsqu'un professionnel fournit les explications adéquates, entre autres en utilisant des outils en ligne, tels que le conseil automatisé ou des boîtes de discussion, il est tenu de fournir au consommateur les informations clés, y compris celles relatives aux principales caractéristiques du contrat de services financiers proposé, ainsi que les explications nécessaires. En outre, si le consommateur le demande, il peut solliciter une intervention humaine, d'où la possibilité pour le consommateur d'interagir avec un être humain

¹⁴ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux crédits aux consommateurs, COM(2021) 347 final du 30.6.2021.

représentant le professionnel; ii) la règle relative à la protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne interdit au professionnel de mettre en place, sur son interface en ligne, des mesures susceptibles de fausser ou d'altérer la capacité des consommateurs à prendre une décision ou à faire un choix libre, autonome et éclairé. Cette disposition vise à éviter autant que possible les préjugés des consommateurs et à renforcer la transparence.

Le reste des articles dans la présente proposition sont des dispositions classiques concernant, respectivement, la transposition, l'entrée en vigueur et les destinataires de ladite proposition.

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

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,
vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,
vu la proposition de la Commission européenne,
après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,
vu l'avis de la Banque centrale européenne¹⁵,
vu l'avis du Comité économique et social européen¹⁶,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,
considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁷ 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 Conseil¹⁸ 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.
- (2) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité. L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la «charte») dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (3) Dans le cadre du marché intérieur, afin de préserver la liberté de choix, un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des contrats de services

¹⁵

...

¹⁶

...

¹⁷

Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO L 271 du 9.10.2002, p. 16).

¹⁸

Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

financiers conclus à distance est nécessaire afin de renforcer la confiance des consommateurs dans la vente à distance.

- (4) Le meilleur moyen d'assurer le même niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble du marché intérieur est de procéder à une harmonisation complète. Une harmonisation complète est nécessaire pour garantir à tous les consommateurs de l'Union un niveau élevé et équivalent de protection de leurs intérêts et pour créer un marché intérieur performant. Par conséquent, s'agissant des aspects visés par la directive, les États membres ne devraient pas être autorisés à maintenir ou à introduire des dispositions nationales autres que celles prévues par la présente directive, sauf si cette dernière en dispose autrement. En l'absence de telles dispositions harmonisées, les États membres devraient être libres de maintenir ou d'introduire des dispositions législatives nationales.
- (5) 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.
- (6) La numérisation a contribué à des évolutions du marché qui n'étaient pas prévues au moment de l'adoption de la directive 2002/65/CE. Il a été observé que l'évolution rapide des technologies depuis lors a entraîné des changements importants sur le marché des services financiers. Bien que de nombreux actes législatifs sectoriels aient été adoptés au niveau de l'Union, les services financiers proposés aux consommateurs ont évolué et se sont diversifiés de manière considérable. De nouveaux produits sont apparus, en particulier dans l'environnement en ligne, et leur usage continue de se développer, souvent de manière rapide et imprévue. À cet égard, l'application horizontale de la directive 2002/65/CE reste pertinente. L'application de la directive 2002/65/CE aux services financiers destinés aux consommateurs non réglementés par une législation sectorielle spécifique de l'Union a eu pour effet qu'un ensemble de règles harmonisées s'applique dans l'intérêt des consommateurs et des professionnels. Ce dispositif 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.
- (7) Afin de tenir compte du fait que l'introduction progressive de la législation sectorielle de l'Union a entraîné des chevauchements importants entre cette législation et la directive 2002/65/CE et que la numérisation a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par la directive, notamment la manière dont les informations devraient être fournies au consommateur et le moment auquel il convient de le faire, 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».
- (8) La directive 2011/83/UE, comme la directive 2002/65/CE, prévoit un droit aux informations précontractuelles et un droit de rétractation pour certains contrats conclus à distance par les consommateurs. Cette complémentarité est toutefois limitée, étant donné que la directive 2011/83/UE ne couvre pas les contrats de services financiers.
- (9) L'extension du champ d'application de la directive 2011/83/UE aux services financiers conclus à distance devrait garantir la complémentarité nécessaire. Toutefois, en raison de la nature particulière des services financiers destinés aux consommateurs, notamment en raison de leur complexité, toutes les dispositions de la directive

2011/83/UE ne s'appliquent pas aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. Un chapitre spécifique comportant des règles applicables uniquement aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance devrait garantir la clarté et la sécurité juridique nécessaires.

- (10) Bien que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE ne doivent pas s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance en raison de la nature spécifique de ces services, un certain nombre de dispositions de la directive 2011/83/UE, telles que les définitions pertinentes, les règles relatives aux paiements supplémentaires, à l'exécution et aux sanctions, devraient également s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance. L'application de ces dispositions assure la complémentarité entre les différents types de contrats conclus à distance. En particulier, l'extension de l'application des règles relatives aux sanctions prévues par la directive 2011/83/CE garantira que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives sont infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (11) Un chapitre spécifique de la directive 2011/83/UE devrait contenir les règles encore pertinentes et nécessaires de la directive 2002/65/CE, en particulier en ce qui concerne le droit aux informations précontractuelles et le droit de rétractation, ainsi que des règles garantissant l'équité en ligne lorsque des contrats de services financiers sont conclus à distance.
- (12) Étant donné que les contrats de services financiers à distance sont le plus souvent conclus par voie électronique, les règles visant à garantir l'équité en ligne lorsque des services financiers sont conclus à distance devraient contribuer à la réalisation des objectifs énoncés à l'article 114 du TFUE et à l'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. La règle relative aux explications adéquates devrait garantir davantage de transparence et donner au consommateur la possibilité de demander une intervention humaine lorsqu'il interagit avec le professionnel par l'intermédiaire d'interfaces en ligne, telles qu'une boîte de discussion ou des outils similaires. Il devrait être interdit au professionnel d'utiliser, dans son interface en ligne, des mesures susceptibles d'altérer ou de compromettre la capacité des consommateurs à prendre une décision ou à faire un choix libre, autonome et éclairé.
- (13) Certains services financiers destinés aux consommateurs sont régis par des actes législatifs spécifiques de l'Union, lesquels continuent de s'appliquer à ces services financiers. Afin de garantir la sécurité juridique, il convient de préciser que lorsque d'autres actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles relatives aux informations précontractuelles ou à l'exercice du droit de rétractation, seules les dispositions correspondantes de ces autres actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers aux consommateurs spécifiques, sauf disposition contraire de ces actes. Par exemple, lorsque l'article 186 de la directive n° 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁹ s'applique, ce sont les règles relatives au «délai de renonciation» énoncées dans la directive 2009/138/CE qui s'appliquent et non les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive et, lorsque l'article 14, paragraphe 6, de la directive n° 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil²⁰ s'applique, les règles relatives au droit de

¹⁹ Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) (JO L 335 du 17.12.2009, p. 1).

²⁰ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les

rétractation prévues par la présente directive ne devraient pas s'appliquer. De même, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques²¹ contiennent des règles exhaustives et détaillées visant à garantir que les consommateurs sont en mesure de comprendre les caractéristiques essentielles du contrat proposé. En outre, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques, tels que la directive 2014/17/UE sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel²², fixent déjà des règles relatives aux explications adéquates que les professionnels doivent fournir aux consommateurs en ce qui concerne le contrat proposé. Afin de garantir la sécurité juridique, les règles relatives aux explications adéquates énoncées dans la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux services financiers relevant d'actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques qui contiennent les informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat.

- (14) Les contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance requièrent l'utilisation de techniques de communication à distance qui sont utilisées dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance sans qu'il y ait présence simultanée du professionnel et du consommateur. Afin de faire face à l'évolution constante de ces moyens de communication, il convient de définir des principes valables également pour les moyens qui ne sont pas encore largement utilisés ou qui ne sont pas encore connus.
- (15) Un même contrat de services financiers comportant des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps peut recevoir des qualifications juridiques différentes dans les différents États membres, mais il importe cependant que les règles soient appliquées de la même manière dans tous les États membres. À cette fin, il y a lieu de prévoir que les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à la première d'une série d'opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps et pouvant être considérées comme formant un tout, que cette opération ou cette série d'opérations fasse l'objet d'un contrat unique ou de contrats distincts successifs. Par exemple, une «première convention de service» peut être considérée comme l'ouverture d'un compte bancaire, et les «opérations» peuvent être considérées comme le dépôt ou le retrait de fonds vers ou depuis le compte bancaire. L'ajout de nouveaux éléments à un contrat de services initial ne constitue pas une «opération», mais un contrat additionnel.
- (16) Afin de délimiter le champ d'application de la présente directive, les règles relatives aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance ne devraient

directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

²¹ Tels que le règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP) (JO L 198 du 25.7.2019, p. 1), la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (JO L 173 du 12.6.2014, p. 349), la directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (JO L 26 du 2.2.2016, p. 19), la directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

²² Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

pas s'appliquer aux prestations de services effectuées sur une base strictement occasionnelle et en dehors d'une structure commerciale dont le but est de conclure des contrats à distance.

- (17) L'utilisation de techniques de communication à distance ne devrait pas conduire à restreindre indûment les informations fournies au consommateur. Dans un souci de transparence, des exigences devraient être établies en ce qui concerne la date à laquelle les informations devraient être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat à distance et la manière dont ces informations devraient parvenir au consommateur. Afin de pouvoir prendre leurs décisions en pleine connaissance de cause, les consommateurs devraient recevoir les informations au moins un jour avant la conclusion du contrat à distance. Ce n'est que dans des cas exceptionnels que les informations peuvent être fournies moins d'un jour avant la conclusion du contrat de service financier à distance. Si le contrat est conclu moins d'un jour à l'avance, le professionnel devrait être tenu, dans le délai fixé, de rappeler au consommateur la possibilité de se rétracter dans le cadre du contrat à distance relatif à un service financier.
- (18) Les exigences en matière d'information devraient être modernisées et mises à jour afin d'inclure, par exemple, l'adresse électronique du professionnel et les informations sur le risque et la rémunération liés à certains services financiers destinés aux consommateurs. Les consommateurs devraient également être clairement informés lorsque le prix qui leur est présenté est personnalisé sur la base d'un traitement automatisé.
- (19) Lorsque le contrat de service financier aux consommateurs conclu à distance comprend un profil de risque et de rémunération, il devrait contenir des éléments tels qu'un indicateur de risque sommaire, complété par un texte explicatif concernant cet indicateur, ses principales limites, ainsi qu'un texte explicatif concernant les risques qui sont matériellement pertinents pour le service financier et la perte maximale possible de capital investi, notamment des informations précisant si la totalité du capital investi peut être perdue.
- (20) Certains services financiers peuvent poursuivre un objectif environnemental ou social, par exemple contribuer à la lutte contre le changement climatique ou contribuer à la réduction du surendettement. Afin de pouvoir prendre une décision éclairée, le consommateur devrait également être informé des objectifs environnementaux ou sociaux particuliers visés par le service financier.
- (21) Les exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. Dans le cas des écrans de téléphones portables, lorsque le professionnel a adapté le contenu et la présentation de l'interface en ligne à ces appareils, les informations suivantes doivent être fournies de la manière la plus visible et la plus claire possible: des informations concernant l'identité du professionnel, les principales caractéristiques du service financier aux consommateurs, le prix total que le consommateur doit payer au professionnel pour le service financier au consommateur, y compris toutes les taxes payées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix permettant au consommateur de le vérifier, ainsi que l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, y compris les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit. Le reste des informations pourrait être fourni dans des pages

supplémentaires. Toutes les informations doivent toutefois être fournies sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.

- (22) Dans le cas où les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, ces informations devraient être présentées de manière claire et compréhensible. À cet égard, les informations pourraient être mises en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage. La technique de l'organisation des informations par niveaux a été testée et s'est révélée utile pour certains services financiers; ses utilisations, à savoir la possibilité de présenter des parties contenant des informations détaillées pouvant alors être présentées via des fenêtres contextuelles ou des liens vers les niveaux associés., devraient être encouragées. Les professionnels pourraient adopter l'approche des «tables des matières» en utilisant des en-têtes extensibles pour fournir les informations précontractuelles. Tout en haut, les consommateurs pourraient trouver les principaux thèmes, chacun d'entre eux pouvant être développé en cliquant dessus, de sorte que les consommateurs soient dirigés vers une présentation plus détaillée des informations pertinentes. De cette façon, les consommateurs disposent de toutes les informations nécessaires dans un même endroit, tout en gardant le contrôle sur ce qu'ils doivent examiner et à quel moment le faire. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de télécharger l'ensemble du document relatif aux informations précontractuelles et de le sauvegarder en tant que document autonome.
- (23) Les consommateurs devraient disposer d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel devrait en informer le consommateur avant le début de l'exécution du contrat.
- (24) Afin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance.
- (25) Pour les contrats à distance conclus par voie électronique, le professionnel devrait donner au consommateur la possibilité d'utiliser un bouton de rétractation. Afin de garantir l'utilisation effective du bouton de rétractation, le professionnel devrait veiller à ce qu'il soit visible et, lorsque le consommateur l'utilise, il devrait documenter correctement son utilisation.
- (26) Le consommateur peut avoir besoin d'aide pour décider quel service financier est le plus adapté à ses besoins et à sa situation financière. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que, avant la conclusion d'un contrat de services financiers à distance, les professionnels fournissent cette assistance en ce qui concerne les services financiers qu'ils proposent au consommateur, en fournissant des explications adéquates sur les informations pertinentes, y compris les caractéristiques essentielles des produits proposés. L'obligation de fournir des explications adéquates est particulièrement importante lorsque les consommateurs ont l'intention de conclure un contrat de services financiers à distance et que le professionnel fournit des explications au moyen d'outils en ligne. Afin de s'assurer que le consommateur comprend les effets que le contrat peut avoir sur sa situation économique, le consommateur devrait toujours être en mesure d'obtenir une intervention humaine agissant pour le compte du professionnel.
- (27) Lors de la conclusion de contrats de services financiers à distance, il devrait être interdit au professionnel d'utiliser la structure, la conception, la fonction ou le mode

de fonctionnement de son interface en ligne d'une manière susceptible d'altérer ou de compromettre la capacité des consommateurs à prendre une décision ou un choix libre, autonome et éclairé.

- (28) Il y a donc lieu de modifier la directive 2011/83/UE en conséquence.
- (29) Il y a donc lieu d'abroger la directive 2002/65/CE,
- (30) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux réalisé au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (31) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs²³, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.

²³ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 *ter*) suivant est inséré:

«1 *ter*) «Les articles 1^{er} et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, les articles 16 *bis* à 16 *sexies*, l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphes 1, 2, 3 et 4, et les articles 25 et 26 s'appliquent aux contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers.

Lorsque les contrats visés au premier alinéa portent sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions du premier alinéa ne s'appliquent qu'à la première convention.

b) au paragraphe 3, le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) portant sur les services financiers non couverts par l'article 3, paragraphe 1 *ter*;»

2) Le chapitre suivant est inséré:

«CHAPITRE III *bis*

RÈGLES RELATIVES AUX CONTRATS DE SERVICES FINANCIERS CONCLUS À DISTANCE

Article 16 bis

Obligations d'information concernant les contrats à distance portant sur des services financiers aux consommateurs

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes concernant:
 - (a) l'identité et l'activité principale du professionnel;
 - (b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique; en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement; le cas échéant, le professionnel

fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;

- (c) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- (d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le professionnel est inscrit et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
- (e) dans le cas où l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;
- (f) une description des principales caractéristiques du service financier;
- (g) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- (h) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;
- (i) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- (j) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
- (k) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;
- (l) les modes de paiement et d'exécution;
- (m) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation des techniques de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- (n) le cas échéant, une brève description du profil de risque et de rémunération;
- (o) le cas échéant, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;
- (p) l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- (q) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;

- (r) les informations relatives aux droits que peuvent avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;
- (s) des instructions pratiques concernant l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse postale ou l'adresse électronique à laquelle la notification de rétractation doit être envoyée et, pour les contrats financiers conclus par voie électronique, des informations sur l'existence et le placement du bouton de retrait visé à l'article 16 *quinquies*;
- (t) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance et/ou concernant la juridiction compétente;
- (u) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que l'information préalable visée dans le présent article et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;
- (v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

2. Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel.

Lorsque le consommateur accepte explicitement de poursuivre les communications téléphoniques, par dérogation au paragraphe 1, seules les informations visées aux points a), f), g) et p) dudit paragraphe doivent être fournies.

Le professionnel informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées au paragraphe 1 et fournit ces informations lorsqu'il s'acquitte des obligations prévues au paragraphe 3.

3. Le professionnel fournit les informations visées au paragraphe 1 au moins un jour avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance.

Lorsque les informations visées au paragraphe 1 sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, les États membres exigent que le professionnel envoie un rappel, sur un support durable, au consommateur de la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 16 *ter*. Ce rappel est adressé au consommateur au plus tard un jour après la conclusion du contrat à distance.

4. Les informations visées au paragraphe 1 sont mises à la disposition du consommateur sur un support durable et mises en page d'une manière qui en rend la lecture aisée, avec des caractères d'une taille lisible.

À l'exception des informations visées au paragraphe 1, points a), f), g) et p), le professionnel est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Si le professionnel décide d'organiser les informations par niveaux, il est possible d'imprimer les informations visées au paragraphe 1 en un seul document.

Lorsque des couleurs sont utilisées pour fournir les informations visées au paragraphe 1, elles ne diminuent pas l'intelligibilité des informations communiquées si le document d'informations est imprimé ou photocopié en noir et blanc.

Les informations visées au paragraphe 1 sont, sur demande, mises à la disposition des consommateurs qui présentent une déficience visuelle, dans un format approprié.

5. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article incombe au professionnel.
6. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les exigences en matière d'information précontractuelle dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte.

Article 16 *ter*

Droit de rétractation des contrats à distance de services financiers

1. Les États membres veillent à ce que le consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif.

Le délai de rétractation visé au premier alinéa commence à courir à l'une ou l'autre des dates suivantes:

- (a) le jour de la conclusion du contrat à distance, ou
- (b) le jour où le consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 *bis*, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

2. Le droit de rétractation ne s'applique pas:

- (a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - devises;
 - instruments du marché monétaire;
 - parts d'organismes de placement collectif;
 - les contrats financiers à terme (futures), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces;
 - contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA);
 - les contrats d'échange (swaps) sur taux d'intérêt, sur devises et actions;
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;
 - crypto-actifs tels que définis à [l'article 3, paragraphe 1, point 2), de la proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les

marchés de crypto-actifs, et modifiant la directive (UE) 2019/193 [COM(2020) 593 final], présentée par la Commission].

- (b) aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;
 - (c) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.
3. Le consommateur a exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1 s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation ou s'il a activé le bouton de rétractation visé au paragraphe 5 avant l'expiration de ce délai.
4. Le présent article est sans préjudice des dispositions nationales fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.
5. Les États membres veillent à ce que, pour les contrats à distance conclus par voie électronique, le professionnel prévienne la possibilité d'utiliser un bouton de rétractation afin de faciliter l'exercice du droit de rétractation par le consommateur. Ce bouton doit porter clairement la mention «Renoncer au contrat» ou une formulation correspondante sans ambiguïté.
- Le bouton de rétractation est placé de manière bien visible et disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation sur la même interface électronique que celle utilisée pour conclure le contrat à distance. En outre, le professionnel peut également fournir le bouton de rétractation par un autre canal.
- Le professionnel veille à ce que l'activation du bouton de rétractation aboutisse à une confirmation instantanée adressée au consommateur indiquant que le droit de rétractation a été exercé, ainsi que la date et l'heure de l'exercice du droit de rétractation. La confirmation de l'exercice du droit de rétractation est fournie par le professionnel au consommateur sur un support durable.
6. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation, seules les exigences en matière de droit de rétractation dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte.

Article 16 *quater*

Paiement du service fourni avant la rétractation

1. Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par l'article 16 *ter*, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. Le montant à payer ne peut:
- (a) excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;
 - (b) en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité.
2. Le professionnel ne peut exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1 du présent article que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 16 *bis*, paragraphe 1,

point p). Toutefois, le professionnel ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur.

3. Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1. Ce délai commence à courir le jour où le professionnel reçoit la notification de la rétractation.
4. Le consommateur restitue au professionnel, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours calendrier, toute somme qu'il a reçue de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur renonce au contrat.

Article 16 *quinquies*

Explications adéquates

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels soient tenus de fournir au consommateur des explications adéquates sur les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services auxiliaires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Les explications comportent les éléments suivants:
 - (a) les informations précontractuelles requises;
 - (b) les caractéristiques essentielles du marché proposé, y compris les éventuels services auxiliaires;
 - (c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un paiement tardif du consommateur.
2. Le paragraphe 1 s'applique également aux explications fournies au consommateur lorsqu'il utilise des outils en ligne tels que des forums de discussion en ligne, des dialogueurs automatiques, des conseils automatisés, des outils interactifs ou des approches similaires.
3. Les États membres veillent à ce que, lorsque le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur ait le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine.
4. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, les paragraphes 1 à 3 du présent article ne s'appliquent pas.

Article 16 *sexies*

Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

Sans préjudice de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil²⁴ et de la directive 93/13/CEE du Conseil²⁵, les États membres adoptent des mesures exigeant que les

²⁴ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du

professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, n'utilisent pas la structure, la conception, la fonction ou le mode de fonctionnement de leur interface en ligne d'une manière qui pourrait altérer ou compromettre la capacité des consommateurs à prendre une décision ou un choix libre, autonome et éclairé.

Article 2

Transposition

1. Les États membres adoptent et publient, dans un délai de [24 mois après l'adoption] au plus tard, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte desdites dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à partir du [date postérieure de 24 mois à compter de l'adoption].

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

Article 3

Abrogation

La directive 2002/65/CE est abrogée avec effet au [24 mois après l'adoption].

Les références à la directive abrogée s'entendent comme faites à la directive 2011/83/UE, telles que modifiée par la présente directive, et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe de la présente directive.

Article 4

Entrée en vigueur

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 5

Destinataires

Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»), JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

²⁵ Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

Les États membres sont destinataires de la présente décision.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
La Présidente

Par le Conseil
Le Président