



Bruxelles, le 24 février 2023
(OR. en)

6363/23

Dossier interinstitutionnel:
2022/0147(COD)

CONSOM 42
MI 107
COMPET 105
EF 46
ECOFIN 140
DIGIT 22
CODEC 180
CYBER 31

NOTE

Origine:	Comité des représentants permanents (1 ^{re} partie)
Destinataire:	Conseil
N° doc. préc.:	6065/23
N° doc. Cion:	9053/22 + ADD1-4
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 - Orientation générale

I. INTRODUCTION

1. Le 11 mai 2022, la Commission a présenté une 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/CE¹. La proposition est fondée sur l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (TFUE).

¹ Doc. 9053/22 + ADD 1 à 4.

2. La révision de l'actuelle directive concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs² avait été annoncée dans le nouvel agenda du consommateur de la Commission³ et a été soutenue par le Conseil dans ses conclusions y afférentes⁴ en vue de renforcer la protection des consommateurs.
3. La proposition actualise et modernise le cadre général (faisant office de filet de sécurité) en matière de contrats de services financiers conclus à distance en abrogeant le cadre législatif en place et en incluant les aspects pertinents des droits des consommateurs dans le champ d'application de la directive sur les droits des consommateurs applicable horizontalement⁵.
4. Les principaux objectifs de la proposition sont les suivants:
 - i) se doter d'un cadre rationalisé et adapté aux besoins futurs pour les services financiers conclus à distance,
 - ii) assurer une meilleure protection des consommateurs dans l'environnement numérique,
 - iii) réduire les charges inutiles et créer des conditions de concurrence équitables pour les prestataires de services financiers, ce qui favorisera la fourniture transfrontière de ces services.
5. Le Comité économique et social européen a rendu son avis le 21 septembre 2022⁶.
6. Au Parlement européen, la commission compétente est la commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs (IMCO), tandis que la commission des affaires économiques et monétaires (ECON) rendra son avis en tant que commission associée. La rapporteure pour ce dossier est M^{me} Arba KOKALARI (PPE, Suède). La commission IMCO devrait procéder au vote sur son rapport les 27 et 28 mars 2023.

² Directive 2002/65/CE.

³ Doc. 12976/20 (COM(2020) 696 final).

⁴ Doc. 6364/21.

⁵ Directive 2011/83/UE.

⁶ INT/994 – EESC-2022.

II. TRAVAUX MENÉS AU SEIN DES INSTANCES PRÉPARATOIRES DU CONSEIL

7. Le 30 juin 2022, durant la présidence française, la Commission a présenté la proposition et l'analyse d'impact qui l'accompagne au groupe "Protection et information des consommateurs", et un premier échange de vues a eu lieu. L'examen article par article de la proposition a débuté en juillet 2022 pendant la présidence tchèque, qui a consacré cinq réunions à l'examen en profondeur de la proposition. Le groupe a poursuivi l'examen de la proposition durant la présidence suédoise (une réunion).
8. La présidence a soumis au groupe six propositions de compromis établies sur la base des observations orales et écrites des délégations et de leurs réponses à des questionnaires ciblés. Au cours de ces travaux, la proposition a été adaptée afin de tenir compte des préoccupations exprimées par les États membres, comme exposé plus loin à la section III. Un certain nombre de modifications techniques ont également été apportées afin de clarifier et de compléter le texte lorsque cela était nécessaire.
9. Le texte de compromis figurant en annexe reflète les efforts que la présidence n'a cessé de déployer pour trouver un équilibre entre les différentes positions des délégations, tout en préservant les objectifs de la proposition de la Commission. Les modifications par rapport à la proposition de la Commission sont signalées en **caractères gras et soulignés** et/ou par des crochets [...].
10. Lors de sa réunion du 17 février 2023, le Comité des représentants permanents (Coreper) a approuvé le texte de compromis⁷ et est convenu de le transmettre au Conseil "Compétitivité" du 2 mars 2023, en vue de dégager une orientation générale. L'Italie et le Luxembourg ont présenté des déclarations, qui figurent à l'addendum 1 de la présente note.

⁷ Doc. 6065/23.

III. MODIFICATIONS APPORTEES A LA PROPOSITION DE LA COMMISSION

11. Principales modifications

a) Niveau d'harmonisation

Un objectif important de la proposition de la Commission consiste à assurer le même niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble du marché unique, et il y a lieu à cet effet de procéder à une harmonisation complète. La directive de 2002 a permis aux États membres d'aller au-delà du niveau de protection des consommateurs établi au niveau de l'UE en ce qui concerne l'information précontractuelle. Pour les États membres qui ont fait usage de cette possibilité, la proposition de la Commission équivaldrait à abaisser le niveau de protection des consommateurs. Le texte de compromis donne donc aux États membres la possibilité d'appliquer des dispositions plus strictes dans ce domaine.

b) Champ d'application - filet de sécurité

Plusieurs États membres ont estimé qu'il était essentiel de préciser comment les dispositions de la directive viennent compléter celles de la législation spécifique à certains produits, par exemple dans le cas de services financiers explicitement exclus du champ d'application de certaines dispositions sectorielles ou seulement partiellement visés par celles-ci. Pour des raisons de sécurité juridique, le texte de compromis précise en outre quelles sont les interactions entre la directive et les actes législatifs sectoriels. Afin d'assurer une plus grande clarté pour le consommateur et d'éviter l'application de réglementations différentes à des produits financiers de nature similaire, le texte de compromis permet par ailleurs aux États membres de choisir d'appliquer certaines règles spécifiques en matière de droit de rétractation à des produits financiers bien précis. Les considérants apportent de nombreuses précisions à cet égard.

En outre, le texte de compromis ajoute d'autres dispositions (articles) provenant de la directive relative aux droits des consommateurs, afin qu'elles s'appliquent aux contrats de services financiers, notamment des dispositions relatives aux contrats conclus par téléphone, à la vente forcée, aux rapports et à la possibilité pour les États membres de conserver ou d'introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information précontractuelle.

c) Bouton de rétractation

Un bouton de rétractation, ou une fonction similaire, permet de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et donne à ceux-ci la possibilité de se rétracter facilement d'un contrat. Pour les contrats à distance en général, il importe qu'il ne soit pas plus compliqué de se rétracter d'un contrat que de le conclure. Afin de renforcer encore la protection des consommateurs, le texte de compromis propose de ne pas limiter l'application du bouton de rétractation aux services financiers. Au lieu de cela, le texte propose de déplacer les dispositions concernées vers le chapitre général de la directive relative aux droits des consommateurs, de façon à garantir un champ d'application horizontal pour les contrats conclus à distance. En outre, le texte de compromis propose quelques modifications techniques concernant la conception du bouton de rétractation afin de faciliter sa mise en œuvre et de permettre aux consommateurs d'exercer plus aisément leurs droits.

d) Interfaces en ligne

Le texte de compromis supprime la disposition relative à la protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne, au motif qu'il serait très difficile pour les autorités chargées de la protection des consommateurs d'évaluer si l'obligation n'a pas été respectée. À cet égard, les actes législatifs horizontaux pertinents, tels que la législation sur l'intelligence artificielle, la législation sur les services numériques⁸ et la directive sur les pratiques commerciales déloyales⁹, pourraient constituer des instruments plus appropriés pour réglementer ces obligations.

Afin de remplacer cette disposition, une clause de réexamen a été insérée, qui exige de la part de la Commission qu'elle évalue dans quelle mesure la structure, la conception, la fonction ou le mode de fonctionnement des interfaces en ligne utilisées par les professionnels compromettent la capacité des consommateurs à prendre des décisions librement et de façon autonome et éclairée.

12. Autres modifications importantes

- a) Communication d'informations: l'objectif des modifications proposées est de moderniser les obligations en matière d'information précontractuelle et de les adapter aux besoins futurs.

⁸ Règlement (UE) 2022/2065.

⁹ Directive 2005/29/CE.

- b) Explications adéquates: étant donné que les contrats relevant de la directive peuvent être de nature différente et varier considérablement, le texte de compromis propose que les États membres puissent adapter la manière dont les explications adéquates sont fournies en fonction du contexte dans lequel le service est proposé et de l'aide dont le consommateur a besoin.
- c) Harmonisation avec les dispositions de la directive relative aux crédits aux consommateurs en cours de négociation:
- Délimitation temporelle du droit de rétractation: pour renforcer la sécurité juridique, le texte de compromis propose de fixer une limite de temps pour l'exercice de ce droit de rétraction, plus concrètement 12 mois et 14 jours, si le consommateur n'a pas reçu les informations contractuelles conformément aux exigences énoncées dans la directive, sauf dans les cas où le consommateur n'a pas été informé du droit de rétractation proprement dit.
 - Sanctions: le texte de compromis propose de supprimer l'obligation d'infliger des amendes d'un montant maximal correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel en cas d'infraction transfrontière grave.
- d) Transposition: le texte de compromis prévoit un délai de transposition plus long afin de donner suffisamment de temps au secteur pour s'adapter aux nouvelles règles de l'UE. Le délai supplémentaire de six mois permettrait aux entreprises d'apporter les modifications nécessaires à leurs systèmes informatiques et de mettre à jour leurs procédures.

IV. CONCLUSION

13. Compte tenu de ce qui précède, le Conseil "Compétitivité" est invité à arrêter une orientation générale sur la base du texte figurant en annexe et à charger la présidence d'engager des négociations avec le Parlement européen.

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)

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 européenne¹,
vu l'avis du Comité économique et social européen²,
statuant conformément à la procédure législative ordinaire,

¹

...

²

...

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil³ 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 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil⁴ 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 dénommée "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 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.

³ 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).

⁴ 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).

- (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 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" **pour les services financiers qui soit ne sont pas visés par une législation sectorielle de l'Union, soit sont exclus du champ d'application des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques.**

- (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 [...] services financiers, **qui sont définis comme des services ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements. Dans ce contexte, un compte d'épargne logement et un contrat de crédit à la consommation devraient être considérés comme des services financiers. La vente de biens tels que les métaux précieux, les diamants, le vin ou le whisky ne devrait pas être considérée en soi comme un service financier.**
- (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.
- (9 bis) Les contrats de services financiers conclus d'une autre manière qu'à distance ne sont pas visés par la présente directive. Les États membres peuvent donc définir, conformément au droit de l'Union, les règles qui s'appliquent à ce type de contrats, y compris en appliquant les exigences énoncées dans la présente directive à des contrats qui ne relèvent pas de son champ d'application.**
- (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, [...] aux sanctions, **à la vente forcée et aux rapports,** 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. L'extension de l'application des règles relatives aux sanctions prévues par la directive 2011/83/UE garantira que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives sont infligées aux professionnels [...].

- (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 **entièrement automatisées**, telles que des dialogueurs automatiques[...], **des conseils automatisés, des outils interactifs** ou des [...] **moyens** similaires. [...] **D'autres règles visant à garantir l'équité en ligne, qui figurent dans d'autres actes de l'Union, par exemple dans le règlement 2022/2065/UE du Parlement européen et du Conseil⁵, peuvent s'appliquer lorsque des services financiers sont conclus à distance par voie électronique. Afin d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, la Commission devrait évaluer dans quelle mesure la structure, la conception, la fonction ou le mode de fonctionnement des interfaces en ligne utilisées par les professionnels compromettent la capacité des consommateurs à arrêter une décision ou un choix librement et de façon autonome et éclairée. Dans ce contexte, la Commission devrait se pencher sur des pratiques telles que les transactions avec compte à rebours ("timed transactions"), utilisées afin de susciter un sentiment d'urgence chez les consommateurs dans le but d'accélérer la conclusion d'un contrat, et le recours à l'optimisation discriminatoire des prix fondée sur la sensibilité individuelle aux prix.**

⁵ **Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).**

- (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, [...] au [...] droit de rétractation **ou aux explications adéquates, et quel que soit le niveau de détail de ces règles,** 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, **y compris la possibilité explicite pour les États membres d'exclure l'application de ces règles spécifiques. Dans ce contexte, chaque fois qu'un acte spécifique de l'Union établit des règles offrant aux États membres la possibilité de ne pas appliquer cet acte spécifique de l'Union mais de se référer à l'application d'un autre acte spécifique de l'Union, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 3, point a), de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel⁶, les règles dudit acte spécifique de l'Union devraient prévaloir, et la présente directive ne devrait pas s'appliquer. De même, dans les cas où l'acte spécifique de l'Union prévoit des règles concernant d'autres mesures appropriées visant à faire en sorte que les consommateurs reçoivent en temps utile des informations au stade précontractuel, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2014/17/UE, les règles énoncées dans cet acte spécifique de l'Union devraient prévaloir, et la présente directive ne devrait pas s'appliquer.**

⁶ **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).**

(13 bis) En ce qui concerne les informations précontractuelles, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles adaptées à ces services financiers spécifiques qui visent à faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de comprendre les caractéristiques essentielles du contrat proposé. Par exemple, le règlement (UE) 2019/1238 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP)⁷, la directive 2014/92/UE 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 base⁸, la directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers⁹ ou la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances¹⁰ prévoient des exigences en matière d'information précontractuelle dans l'acte de base spécifique de l'Union et habilitent également la Commission à adopter des actes délégués ou des actes d'exécution. Seules les exigences en matière d'information précontractuelle prévues dans ces actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes. Tel devrait également être le cas lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles différentes ou minimales en matière d'information précontractuelle par rapport aux règles établies par la présente directive.

⁷ JO L 198 du 25.7.2019, p. 1.

⁸ JO L 257 du 28.8.2014, p. 214.

⁹ 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).

¹⁰ 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).

(13 ter) En ce qui concerne le droit de rétractation, lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques octroie un délai aux consommateurs pour examiner les implications du contrat signé, et quelle que soit la dénomination qui lui est donnée dans cet acte de l'Union, seules les dispositions correspondantes de cet acte de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques aux consommateurs, sauf disposition contraire dudit acte. Par exemple, lorsque l'article 186 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil¹¹ 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 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil¹² s'applique, **ce sont les règles relatives à la possibilité de choisir entre le droit de rétractation et le délai de réflexion, prévues par la directive 2014/17/UE, qui s'appliquent et non** celles relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive [...].

¹¹ 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).

¹² 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).

(13 quater) En ce qui concerne les règles relatives aux explications adéquates, [...]

certaines 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 résidentiel¹³, **la directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers¹⁴ et la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances¹⁵**, 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 des règles concernant [...] les **explications adéquates** à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, **quelle que soit sa dénomination dans ledit acte de l'Union.**

¹³ 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).

¹⁴ **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).**

¹⁵ **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).**

(13 quinquies) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles concernant les informations précontractuelles mais n'établissent pas de règles relatives au droit de rétractation, les dispositions de la présente directive relatives au droit de rétractation devraient s'appliquer. Par exemple, la directive 2009/138/CE sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) énonce des règles concernant les informations précontractuelles, mais, en ce qui concerne l'assurance non-vie, elle ne prévoit pas un droit accordant un délai au consommateur pour examiner les implications du contrat signé. Dans ce cas, les règles concernant les informations précontractuelles énoncées dans l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques devraient s'appliquer et les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive devraient s'appliquer. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant la communication d'informations sur le droit de rétractation, le professionnel devrait fournir ces informations conformément à la présente directive afin de garantir une bonne information du consommateur.

(13 sexies) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation, le délai de rétractation fixé dans la présente directive devrait s'appliquer et commencer à courir soit à compter du jour de la conclusion du contrat à distance conformément à l'article 16 ter, paragraphe 1 bis, de la présente directive, soit à compter de la fourniture des clauses et conditions contractuelles et des informations précontractuelles conformément aux actes de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, dans le cas où les informations sont fournies après le jour de la conclusion du contrat à distance. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant la communication d'informations sur le droit de rétractation, pour que le délai de rétractation commence à courir, le professionnel devrait, outre les clauses et conditions contractuelles et les informations précontractuelles qu'il est tenu de fournir en vertu de l'acte de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, transmettre les informations concernant le droit de rétractation prévues par la présente directive.

- (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. **En l'absence de première convention, les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à toutes les opérations successives ou distinctes, à l'exception de la communication d'informations précontractuelles, qui ne devrait s'appliquer qu'à la première opération.** 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 une première convention de service, **telle que la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire,** ne constitue pas une "opération" mais un contrat additionnel. **D'autres actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques peuvent prévoir des règles différentes pour les conventions initiales et pour les opérations.**
- (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 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[...] **en temps utile** avant la conclusion du contrat à distance. [...]
- (18) Les exigences en matière d'information devraient être modernisées [...] **et adaptées aux besoins futurs. Par conséquent, le professionnel devrait communiquer au consommateur non seulement son numéro de téléphone, mais aussi son adresse électronique ou d'autres moyens de communication, qui peuvent englober diverses méthodes de communication, ainsi que des informations concernant le lieu où des réclamations peuvent être adressées. Les exigences relatives à la politique de traitement des réclamations pourraient être définies par les États membres. Les consommateurs devraient être informés des coûts supplémentaires spécifiques liés à l'utilisation de moyens de communication à distance, qui, dans le cas des communications téléphoniques, incluent des coûts calculés selon un tarif autre que le tarif de base.** Les consommateurs devraient également être clairement informés lorsque le prix qui leur est présenté est personnalisé sur la base d'un traitement automatisé.

(18 bis) En vertu de la directive 2002/65/CE, les États membres pouvaient maintenir ou adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information préalable dès lors que ces dispositions étaient conformes au droit de l'Union. Plusieurs États membres ont maintenu ou adopté des exigences plus strictes en matière d'information dans ce contexte. Il convient de maintenir cette possibilité d'offrir un niveau plus élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne les règles relatives aux informations précontractuelles. Cela devrait s'appliquer tant au catalogue d'informations qu'aux modes de présentation des informations. L'application de règles plus strictes peut également inclure l'application d'exigences énoncées dans des actes de l'Union concernant des services financiers spécifiques à des services financiers non visés par ces actes sectoriels de l'Union.

19) [...]

20) [...]

(20 bis) Le professionnel devrait fournir toutes les informations précontractuelles en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance ou par une offre du même type, de façon à ce que celui-ci dispose de suffisamment de temps pour prendre une décision éclairée. Les informations devraient être fournies sur un support durable et présentées de manière à être faciles à comprendre pour le consommateur et dans un format lisible. Un format lisible signifie qu'il convient d'utiliser des polices de caractères lisibles et d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations communiquées, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. Si les informations ne peuvent pas être transmises sur un support durable avant la conclusion du contrat en raison du moyen de communication choisi par le consommateur, elles devraient être fournies immédiatement après sa conclusion.

(21) Les exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, 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 aux consommateurs, 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. Les informations restantes pourraient être **organisées par niveaux** [...]. 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, selon laquelle certaines exigences en matière d'information précontractuelle sont considérées comme des éléments essentiels et donc placées de manière bien visible au premier niveau, tandis que d'autres parties détaillées des informations précontractuelles sont présentées dans des niveaux associés, a été testée et s'est révélée utile pour certains services financiers [...]. Lorsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devrait indiquer au moins, au premier niveau du moyen électronique, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourraient être affichées dans d'autres niveaux. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles devraient toutes être facilement accessibles au consommateur, et l'utilisation de niveaux associés ne devrait pas détourner l'attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il devrait être possible d'imprimer toutes les parties des informations précontractuelles en un seul document.

(22 bis) L'approche des "tables des matières" recourant à des en-têtes extensibles constitue une autre possibilité de fournir des informations précontractuelles [...] par voie électronique. 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. Le droit de rétractation ne devrait pas s'appliquer aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle. Certains autres produits, tels que certains produits d'épargne-retraite ou certains produits d'investissement fondés sur l'assurance, pourraient être liés à des instruments des marchés financiers et, de ce fait, dépendre des fluctuations des marchés financiers. Lorsque le consommateur dispose d'un droit de se rétracter de ces contrats, l'éventuelle perte de valeur des instruments des marchés financiers devrait être prise en compte dans le montant dû au consommateur. 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.

(23 bis) Le délai de rétractation devrait expirer 14 jours calendrier après la fourniture des informations précontractuelles et des clauses et conditions contractuelles. Afin d'accroître la sécurité juridique, si le consommateur n'a pas reçu lesdites informations précontractuelles et clauses et conditions contractuelles, le délai de rétractation devrait expirer au plus tard 12 mois et 14 jours calendrier après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation ne devrait pas expirer si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation sur un support durable.

(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) [...] En plus des autres moyens de rétractation existants, comme le formulaire figurant à l'annexe 1 (B) de la présente directive, lorsque le professionnel offre la possibilité de conclure des contrats à distance au moyen d'une interface en ligne, par exemple au moyen d'un site web ou d'une application, il devrait être tenu de permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat de ce type au moyen d'un bouton ou d'une fonction similaire sur cette même interface. Cela devrait permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat avec autant de facilité qu'il a pu le conclure. Pour ce faire, le professionnel doit prévoir, sur l'interface en ligne sur laquelle le contrat est conclu, un bouton ou une fonction similaire indiquant la possibilité de rétractation. Le consommateur devrait être autorisé à faire la déclaration de rétractation et à fournir ou à confirmer les informations nécessaires pour identifier le contrat. Par exemple, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, pourrait être en mesure de confirmer de quel service il souhaite se rétracter sans qu'il soit nécessaire de fournir son nom et l'identification du contrat. Afin d'éviter que le consommateur ne se rétracte du contrat par accident, la déclaration de rétractation devrait être soumise en utilisant un bouton de confirmation. Si le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat.

Afin [...] **de** garantir l'utilisation effective du bouton de rétractation, le professionnel devrait veiller **à ce que le bouton soit disponible durant le délai de rétractation,** à ce qu'il soit visible et **aisément accessible et,** lorsque le consommateur utilise le bouton, le professionnel devrait documenter correctement son utilisation. **Le bouton de rétractation, ou une fonction similaire, devrait sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et simplifier la possibilité de jouir de ce droit. C'est un point important en ce qui concerne la vente à distance en général. Dans ces cas, qu'il s'agisse de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne, de tester et d'inspecter, le cas échéant, le bien ou le service dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du bien ou du service, ou de s'informer personnellement d'une autre manière sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. Par conséquent, cette obligation devrait être prévue non seulement pour les contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi pour les contrats à distance portant sur d'autres biens et services, lorsque le droit de l'Union prévoit un droit de rétractation, afin d'accroître les possibilités pour le consommateur de se retirer de contrats par voie de rétractation.**

(26) Il se peut que, outre les informations précontractuelles qui lui sont fournies par le professionnel, le consommateur ait encore besoin d'aide pour décider quel service financier est le plus adapté à ses besoins et à sa situation financière. L'objectif poursuivi par la fourniture d'explications adéquates est de veiller à ce que le consommateur comprenne le service financier proposé par le professionnel avant de signer le contrat. La simple reproduction des informations précontractuelles pourrait être insuffisante et devrait alors être évitée. 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 aide en ce qui concerne les services financiers qu'ils proposent au consommateur, en fournissant des explications adéquates [...] concernant les caractéristiques essentielles [...] du contrat proposé, y compris les services accessoires éventuels, et les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur. En ce qui concerne les caractéristiques essentielles du contrat proposé, le professionnel devrait expliquer les principales caractéristiques de l'offre, notamment le prix total que devra lui payer le consommateur et les principaux éléments du service financier, ainsi que son incidence sur le consommateur, en indiquant également, le cas échéant, si les services accessoires peuvent ou non être résiliés séparément et les conséquences d'une telle résiliation. En ce qui concerne les effets spécifiques du contrat proposé, le professionnel devrait aussi expliquer les principales conséquences du non-respect des obligations contractuelles.

(26 bis) Les contrats relevant de la présente directive peuvent être de différentes natures financières et donc varier considérablement. Par conséquent, les États membres pourraient adapter la manière dont ces explications sont fournies au contexte dans lequel le service financier est proposé et à l'aide dont le consommateur a besoin, en tenant compte du niveau de connaissance et de l'expérience du consommateur en ce qui concerne le service financier et la nature de ce service.

(26 ter) 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, **tels que des dialogueurs automatiques, des conseils automatisés, des outils interactifs ou d'autres moyens similaires**. Afin de s'assurer qu'il 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, **sans frais, pendant les heures de bureau du professionnel**.

27) [...]

(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 explicatifs¹⁶, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

¹⁶ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

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* **Seuls** les articles 1^{er} et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, **l'article 6, paragraphe 7, l'article 6 bis, l'article 8, paragraphe 6, l'article 11 bis,** les articles 16 *bis* à [...] **16 quinquies,** l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphe 1, [...] les articles 25 [...] **à [...] 27 et l'article 29** s'appliquent aux contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers.

À l'exception de l'article 21, [...] 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.

Lorsqu'il n'y a pas de première convention de service, mais que les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent uniquement à la première opération. Cependant, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent."

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

"d) portant sur les services financiers, **autres que les contrats à distance** [...], couverts par l'article 3, paragraphe 1 *ter*."

1 bis) À l'article 6, paragraphe 1, le point h) est remplacé par le texte suivant:

"h) lorsqu'il existe un droit de rétractation, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, et, le cas échéant, des informations sur l'existence et le placement du bouton de rétractation ou d'une fonction similaire, visés à l'article 11 bis;".

1 ter) L'article 11 bis suivant est inséré:

"Article 11 bis

Exercice du droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

1. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse se rétracter du contrat sur cette même interface en ligne en utilisant un bouton ou une fonction similaire.

Le bouton ou la fonction similaire portent une mention lisible comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté. Le bouton de rétractation ou la fonction similaire sont placés sur l'interface en ligne de manière bien visible et sont facilement accessibles au consommateur.

2. L'utilisation du bouton ou de la fonction similaire permet au consommateur de faire la déclaration de rétractation en fournissant ou en confirmant les informations suivantes:

- a) le nom du consommateur;
- b) l'identification du contrat;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation est envoyée au consommateur.

3. La déclaration de rétractation est soumise en utilisant un bouton de confirmation ou une fonction similaire.

Le bouton de confirmation ou la fonction similaire portent la mention lisible "renoncer maintenant" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté.

4. Une fois que le consommateur utilise le bouton de confirmation ou la fonction similaire, il reçoit automatiquement une confirmation du fait que la déclaration de rétractation a été soumise, sur laquelle figurent également la date et l'heure de la soumission.
5. Le professionnel confirme dans les meilleurs délais au consommateur le contenu de la déclaration de rétractation, y compris la date et l'heure de sa réception, sur un support durable."

2) Le chapitre suivant est inséré:

"CHAPITRE III bis
RÈGLES RELATIVES AUX CONTRATS À DISTANCE PORTANT SUR DES
SERVICES FINANCIERS [...]

Article 16 bis

Obligations d'information concernant les contrats à distance portant sur des services financiers
[...]

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, par tout moyen adapté au mode de communication à distance utilisé, les informations suivantes:
 - a) l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, celles du professionnel pour le compte duquel il agit;

- b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi, ainsi que le **numéro de téléphone du professionnel, son adresse électronique ou des indications détaillées concernant d'autres moyens de communication fournis par le professionnel[...], et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit;** tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement **et garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable;** [...]
- c) [...] le lieu où le consommateur peut envoyer une éventuelle réclamation **au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit;**
- d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre [...] 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, le [...] **nom, l'adresse, le site web et les autres coordonnées éventuelles** 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 des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle et que les performances passées [...] **ne** laissent **pas** présager les performances futures;
- j) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes [...] 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 **en application du présent paragraphe** sont valables;
- l) les modes de paiement et d'exécution;
- m) les coûts supplémentaires spécifiques éventuels, **en plus du tarif de base**, pour le consommateur, afférents à l'utilisation des moyens de communication à distance **pour la conclusion du contrat**, lorsque [...] ces coûts supplémentaires **sont** facturés;
- n) [...]
- o) [...]

- p) l'existence ou l'absence d'un 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, **conformément à l'article 16 quater, paragraphe 1, et les procédures relatives à l'exercice de ce droit de rétractation, entre autres, l'adresse ou des indications détaillées concernant les moyens de communication pertinents pour envoyer la déclaration de rétractation et, pour les contrats financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et le placement du bouton de rétractation ou d'une fonction similaire, visés à l'article 11 bis** [...];
- q) **le cas échéant**, 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) [...]
- t) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance [...];
- 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 à distance;

- 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[...];

x) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la directive 2014/49/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative aux systèmes de garantie des dépôts et la directive 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 mars 1997 relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs.

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. **Le professionnel indique également au consommateur si l'appel est enregistré ou s'il est susceptible de l'être.**

[...]

Par dérogation au paragraphe 1, si le consommateur y consent explicitement, le professionnel peut fournir uniquement les informations visées aux points a), f), g), j) et p) dudit paragraphe. Dans ce cas, le[...] professionnel informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées au paragraphe 1 [...].

3. Le professionnel fournit les informations visées au paragraphe 1 [...] **en temps utile** avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance **ou par une offre du même type**.

[...]

4. Les informations visées au paragraphe 1 sont [...] **fournies** au consommateur sur un support durable et [...] sont faciles à lire [...].

Les informations visées au paragraphe 1 sont fournies sur demande et dans un format approprié aux consommateurs handicapés, y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

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

En cas [...] **d'organisation** des informations **par niveaux**, il est possible de **consulter, de sauvegarder et** d'imprimer en un seul document les informations visées au paragraphe 1. **Le professionnel veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées au paragraphe 1 dans leur intégralité avant la conclusion du contrat à distance.**

[...]

[...]

4 ter. Par dérogation aux paragraphes 3 et 4 bis, si le contrat a été conclu à la demande du consommateur au moyen d'un mode de communication à distance qui ne permet pas de fournir les informations visées au paragraphe 1, conformément au paragraphe 4, en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel fournit ces informations, conformément au paragraphe 4, immédiatement après la conclusion du contrat.

5. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article incombe au professionnel.

5 bis. Les États membres peuvent adopter ou maintenir, en ce qui concerne les exigences en matière d'information, des dispositions plus strictes que celles visées au présent article.

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 [...] **règles** figurant dans ledit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, **quel que soit le niveau de détail de ces règles**, sauf disposition contraire dudit acte.

Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1, point p).

Article 16 ter

Droit de rétractation des contrats à distance portant sur des 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. **Ce délai est porté à 30 jours calendrier pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles.**

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

- a) le jour où le contrat à distance est conclu, 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.

Si le consommateur n'a pas reçu les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 *bis*, le délai de rétractation expire 12 mois et 14 jours calendrier après la conclusion du contrat. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 16 *bis*, paragraphe 1, point p).

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

- a) [...] aux services financiers dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
- opérations de change; [...]
 - **instruments du marché monétaire;**
 - titres négociables;
 - parts dans des organismes de placement collectif;
 - 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);
 - contrats d'échange (*swaps*) sur taux d'intérêt ou sur devises et ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (*equity swaps*);
 - 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 [...];
- 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 **utilisé** [...] le bouton de rétractation **ou la fonction similaire** visés à [...] **l'article 11 bis** 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. [...]
[...]
[...]

5 bis. Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par le tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, ce contrat accessoire est résilié, sans aucune pénalité pour le consommateur, si ce dernier exerce son droit de rétractation conformément au présent article.

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. **Lorsqu'il existe une possibilité pour les États membres de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, par exemple un délai de réflexion, seules les règles correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte.**

6 bis. Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer plutôt les dispositions suivantes aux services financiers suivants:

- a) **l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil¹⁷ aux contrats de crédit exemptés du champ d'application en vertu de l'article 3, paragraphe 2, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil, et**
- b) **les articles 14 et 15 de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil¹⁸ aux contrats de crédit exemptés du champ d'application en vertu de l'article 2, paragraphe 2, de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil.**

¹⁷ **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).**

¹⁸ **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).**

Article 16 quater

Païement 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.

1 bis. Les États membres peuvent prévoir que le consommateur ne peut être tenu au paiement d'un montant lorsqu'il se rétracte d'un contrat d'assurance.

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 rétraction 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 accessoires 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 contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires;
- c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur [...].

2. [...]

2 bis. Les États membres précisent les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1, et peuvent les adapter en fonction du contexte dans lequel le service financier est proposé, de la personne à qui il est proposé et de la nature du service financier proposé.

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 à chaque stade du processus de négociation et de la relation contractuelle.
4. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates [...] à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte [...]."

Article 16 sexies

[...]

[...]

3) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 bis et 3, à l'article 16, paragraphes 2 et 3, [...] à l'article 16 bis, paragraphe 5 bis, et à l'article 16 ter, paragraphe 6 bis, il en informe la Commission au plus tard le [date de transposition] et lui communique par ailleurs tout changement ultérieur."

4) À l'article 30, l'alinéa suivant est inséré:

"Au plus tard le [5 ans à compter de l'entrée en vigueur], la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive en ce qui concerne les contrats à distance portant sur des services financiers. Ce rapport comprend notamment une évaluation de la fourniture de services financiers au moyen d'une interface en ligne, y compris des effets de la structure, de la conception, de la fonction ou du mode de fonctionnement des interfaces en ligne sur la capacité des consommateurs à prendre des décisions. Le rapport est assorti, si nécessaire, d'une proposition législative visant à adapter la présente directive à l'évolution des droits des consommateurs."

Article 2

Transposition

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

Ils appliquent ces dispositions à partir du [date postérieure de 24+6 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+6 mois à compter de l'adoption].

Les références faites 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

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Bruxelles, le

Par le Parlement européen
Le président / La présidente

Par le Conseil
Le président / La présidente

Tableau de correspondance

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 1 ^{er} , paragraphe 1	-
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, premier alinéa	Article 3, paragraphe 1 <i>ter</i> , deuxième alinéa
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, deuxième alinéa	-
Article 2, point a)	Article 2, point 7)
Article 2, point b)	Article 2, point 12)
Article 2, point c)	Article 2, point 2)
Article 2, point d)	Article 2, point 1)
Article 2, point e)	Article 2, point 7)
Article 2, point f)	Article 2, point 10)
Article 2, point g)	-
Article 3, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1
Article 3, paragraphe 1, point 1) a), b) et c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, points a) et b)
Article 3, paragraphe 1, point 1) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point d)
Article 3, paragraphe 1, point 1) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point e)
Article 3, paragraphe 1, point 2) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point f)
Article 3, paragraphe 1, point 2) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point g)
Article 3, paragraphe 1, point 2) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point i)
Article 3, paragraphe 1, point 2) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point j)
Article 3, paragraphe 1, point 2) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point k)
Article 3, paragraphe 1, point 2) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point l)
Article 3, paragraphe 1, point 2) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point m)
Article 3, paragraphe 1, point 3) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point p)
Article 3, paragraphe 1, point 3) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point q)
Article 3, paragraphe 1, point 3) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point r)
Article 3, paragraphe 1, point 3) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point s)

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 3, paragraphe 1, point 3) e)	-
Article 3, paragraphe 1, point 3) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point t)
Article 3, paragraphe 1, point 3) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point u)
Article 3, paragraphe 1, point 4) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point v)
Article 3, paragraphe 1, point 4) b)	-
Article 3, paragraphe 2	-
Article 3, paragraphe 3, point a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 2, premier alinéa
Article 3, paragraphe 3, point b), premier, deuxième, troisième et cinquième tirets	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 2, deuxième alinéa
Article 3, paragraphe 3, point b), quatrième tiret	-
Article 3, paragraphe 3, deuxième alinéa	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 2, troisième alinéa
Article 3, paragraphe 4	-
Article 4, paragraphes 1 et 5	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 6
Article 4, paragraphes 2, 3 et 4	-
Article 5, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 3, premier alinéa, et paragraphe 4, premier alinéa
Article 5, paragraphe 2	-
Article 5, paragraphe 3	-
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, première phrase	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, premier alinéa
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, deuxième phrase	-
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, premier tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point a)
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, deuxième tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point b)
Article 6, paragraphe 1, troisième alinéa	-
Article 6, paragraphe 2, point a)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point a)
Article 6, paragraphe 2, point b)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point b)
Article 6, paragraphe 2, point c)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point c)
Article 6, paragraphes 3, 4, 5, 6, 7 et 8	-

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 7, paragraphe 1, texte introductif	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, texte introductif
Article 7, paragraphe 1, premier tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point a)
Article 7, paragraphe 1, deuxième tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point b)
Article 7, paragraphe 2	-
Article 7, paragraphe 3	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 2
Article 7, paragraphe 4	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 3
Article 7, paragraphe 5	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 4
Article 9	-
Article 10	-
Article 11, premier et troisième alinéas	Article 24, paragraphe 1
Article 11, deuxième alinéa	-
Article 12, paragraphe 1	Article 25, premier alinéa
Article 12, paragraphe 2	-
Article 13, paragraphe 1	Article 23, paragraphe 1
Article 13, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 2
Article 13, paragraphe 3	-
Article 14	-
Article 15	-
Article 16	-
Article 17	-
Article 18	-
Article 19	-
Article 20	-
Article 21	-
Article 22	-
Article 23	-