

Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

1998/0245(COD) - 23/07/1999 - Proposition législative modifiée

La proposition modifiée de la Commission tient compte des amendements du Parlement européen, tout en prévoyant un certain nombre de modifications résultant tant du degré d'harmonisation totale de la proposition que de la nécessité de prévoir une articulation claire avec les textes déjà existants. Les principales modifications introduites par la Commission concernent les points suivants: - Définitions: la définition du "contrat à distance" est modifiée, afin de viser les contrats pour lesquels le fournisseur utilise exclusivement des techniques de communication à distance jusqu'à et y compris la conclusion du contrat. Une définition nouvelle du "crédit immobilier" est introduite afin de répondre au souhait du Parlement de prévoir des dispositions particulières en ce qui concerne le crédit immobilier. - Information préalable: l'amendement du Parlement visant à prévoir une information du consommateur préalablement à la conclusion du contrat est repris mais avec une formulation différente, visant d'une part à établir une liste d'informations ayant une valeur ajoutée dans le cadre de contrats conclus à distance, et d'autre part à articuler cette liste avec les dispositions existantes dans les directives sectorielles (assurances non vie, assurances vie, OPCVM, prospectus et services d'investissement). - Communication des conditions contractuelles: la proposition modifiée prévoit que les conditions contractuelles et les informations doivent être transmises sur support papier ou sur un autre support durable immédiatement après la conclusion du contrat, si le consommateur n'en disposait pas au moment de la conclusion. - Droit de rétractation: la proposition modifiée établit un droit de rétractation à caractère général. Le délai pendant lequel le consommateur peut se rétracter est de 14 à 30 jours et peut être fixé par les Etats membres en fonction des besoins de protection plus ou moins importants du consommateur selon les services financiers concernés. Toutefois, lorsque le fournisseur respecte le délai de rétractation prévu par la législation de l'Etat membre où il est établi, il n'est pas tenu de respecter un délai de rétractation différent qui serait prévu par l'Etat membre où réside le consommateur. S'agissant des exceptions, il est fait partiellement suite aux amendements du Parlement. Sont ainsi visés les services financiers pour lesquels l'exercice du droit de rétractation pourrait entraîner un risque de spéculation, les assurances non vie d'un délai inférieur à deux mois et les contrats dont l'exécution est entièrement terminée avant que le consommateur n'exerce le droit de rétractation. Les crédits immobiliers, désormais inclus dans le champ d'application de la directive, font quant à eux l'objet de dispositions spécifiques. Ainsi, les Etats membres peuvent prévoir que le consommateur ne peut plus invoquer le droit de rétractation: lorsqu'avec son consentement le montant du financement a été transféré au vendeur du bien immeuble ou au représentant de ce dernier; une fois qu'un acte notarié relatif au crédit immobilier auquel il est partie a été régulièrement passé; lorsqu'il s'agit de crédits immobiliers établis sur base d'obligations foncières. - Exécution du contrat et paiement du service avant rétractation: la proposition intègre un nouveau paragraphe relatif au consentement nécessaire du consommateur pour entamer l'exécution du contrat avant l'écoulement du délai de rétractation. L'amendement visant à interdire que le prix à payer puisse constituer une pénalité est repris. Par ailleurs, la mention de l'information préalable quant au prix à payer figure à présent dans la liste des informations préalables. Est également retenu le principe de l'amendement visant à fixer un délai maximum quant au remboursement des sommes perçues par le fournisseur, en cas de rétractation (le délai est porté à 30 jours). - Indisponibilité du service: l'amendement ayant pour objet de fixer un délai maximum quant au remboursement en cas d'indisponibilité du service est repris, mais le délai est porté à 30 jours (au lieu des 14 jours prévus par le Parlement). - Paiement par carte: conformément au souhait du Parlement, les Etats membres doivent veiller à ce que des dispositions soient prises pour que le consommateur puisse demander l'annulation d'un paiement en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement/crédit et se voie rembourser en cas d'utilisation frauduleuse du paiement. - Communications non sollicitées: dans un souci de cohérence avec les directives 97/7/CE et 97/66/CE, le consentement préalable ne doit être requis que pour les automates d'appel et les fax. Pour les autres moyens de communication, le consommateur peut être contacté tant qu'il n'a pas exprimé son souhait de ne plus faire l'objet de telles communications.

La partie de l'amendement relatif aux précisions à apporter en cas de communications téléphoniques est reprise.