



# Procedure file

Informations de base	
COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision) Directive	1998/0245(COD) Procédure terminée
Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs  Modification Directive 97/7/EC <a href="#">1992/0411(COD)</a> Modification Directive 98/27/EC <a href="#">1996/0025(COD)</a> Modification <a href="#">2003/0134(COD)</a> Modification <a href="#">2005/0245(COD)</a> Modification <a href="#">2013/0264(COD)</a>  Sujet 2.50.03 Marchés financiers, bourse, OPCVM, investissements, valeurs mobilières 2.50.04 Banques et crédit 2.50.08 Services financiers, information financière et contrôle des comptes 4.60.06 Intérêts économiques et juridiques du consommateur	

Acteurs principaux			
Parlement européen	Commission au fond	Rapporteur(e)	Date de nomination
	<b>JURI</b> Juridique et marché intérieur	PSE <a href="#">BERGER Maria</a>	23/09/1999
	Commission au fond précédente		
	<b>ENVI</b> Environnement, santé publique et protection des consommateurs	PPE <a href="#">OOMEN-RUIJTEN Ria</a>	25/11/1998
Conseil de l'Union européenne	Commission pour avis précédente		
	<b>ECON</b> Economique, monétaire et politique industrielle	ELDR <a href="#">KESTELIJN-SIERENS Marie-Paule (Mimi)</a>	07/12/1998
	<b>JURI</b> Juridique et droits des citoyens	PSE <a href="#">BERGER Maria</a>	21/01/1999
	Formation du Conseil	Réunion	Date
Santé	<a href="#">2440</a>	26/06/2002	
<a href="#">Agriculture et pêche</a>	<a href="#">2402</a>	19/12/2001	
<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et2371 espace)</a>		27/09/2001	
<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et2351 espace)</a>		30/05/2001	
<a href="#">Compétitivité (marché intérieur, industrie, recherche et2336 espace)</a>		12/03/2001	
Consommateurs	<a href="#">2255</a>	13/04/2000	
Consommateurs	<a href="#">2213</a>	08/11/1999	
Consommateurs	<a href="#">2171</a>	13/04/1999	
<a href="#">Affaires économiques et financières ECOFIN</a>	<a href="#">2136</a>	23/11/1998	

Evénements clés			
18/11/1998	Publication de la proposition législative	COM(1998)0468	Résumé
23/11/1998	Débat au Conseil	<a href="#">2136</a>	
02/12/1998	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 1ère lecture		
13/04/1999	Débat au Conseil	<a href="#">2171</a>	
19/04/1999	Vote en commission, 1ère lecture		Résumé
18/04/1999	Dépôt du rapport de la commission, 1ère lecture	<a href="#">A4-0190/1999</a>	
04/05/1999	Débat en plénière		
05/05/1999	Décision du Parlement, 1ère lecture	T4-0403/1999	Résumé
22/07/1999	Publication de la proposition législative modifiée	COM(1999)0385	Résumé
08/11/1999	Débat au Conseil	<a href="#">2213</a>	
13/04/2000	Débat au Conseil	<a href="#">2255</a>	Résumé
30/11/2000	Débat au Conseil		Résumé
12/03/2001	Débat au Conseil	<a href="#">2336</a>	Résumé
30/05/2001	Débat au Conseil	<a href="#">2351</a>	Résumé
18/12/2001	Publication de la position du Conseil	<a href="#">12425/1/2001</a>	Résumé
17/01/2002	Annonce en plénière de la saisine de la commission, 2ème lecture		
16/04/2002	Vote en commission, 2ème lecture		Résumé
15/04/2002	Dépôt de la recommandation de la commission, 2ème lecture	<a href="#">A5-0122/2002</a>	
13/05/2002	Débat en plénière		
14/05/2002	Décision du Parlement, 2ème lecture	<a href="#">T5-0218/2002</a>	Résumé
26/06/2002	Approbation de l'acte par le Conseil, 2ème lecture		
23/09/2002	Signature de l'acte final		
23/09/2002	Fin de la procédure au Parlement		
09/10/2002	Publication de l'acte final au Journal officiel		

Informations techniques	
Référence de procédure	1998/0245(COD)
Type de procédure	COD - Procédure législative ordinaire (ex-procedure codécision)
Sous-type de procédure	Législation
Instrument législatif	Directive
	Modification Directive 97/7/EC <a href="#">1992/0411(COD)</a>

	Modification Directive 98/27/EC <a href="#">1996/0025(COD)</a> Modification <a href="#">2003/0134(COD)</a> Modification <a href="#">2005/0245(COD)</a> Modification <a href="#">2013/0264(COD)</a>
Base juridique	Traité CE (après Amsterdam) EC 095; Traité CE (après Amsterdam) EC 055; Traité CE (après Amsterdam) EC 047-p2
Etape de la procédure	Procédure terminée
Dossier de la commission parlementaire	JURI/5/13035

## Portail de documentation

Document de base législatif		<a href="#">COM(1998)0468</a> <a href="#">JO C 385 11.12.1998, p. 0010</a>	19/11/1998	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE229.267	05/03/1999	EP	
Projet de rapport de la commission		PE229.267/B	10/03/1999	EP	
Amendements déposés en commission		PE229.869/AM	25/03/1999	EP	
Amendements déposés en commission		PE229.869/AM-	25/03/1999	EP	
Projet de rapport de la commission		PE229.267/REV	06/04/1999	EP	
Avis de la commission	<b>ECON</b>	PE229.760/DEF	12/04/1999	EP	
Avis de la commission	<b>JURI</b>	PE229.869/DEF	12/04/1999	EP	
Rapport déposé de la commission, 1ère lecture/lecture unique		<a href="#">A4-0190/1999</a> <a href="#">JO C 279 01.10.1999, p. 0004</a>	19/04/1999	EP	
Comité économique et social: avis, rapport		<a href="#">CES0458/1999</a> <a href="#">JO C 169 16.06.1999, p. 0043</a>	29/04/1999	ESC	
Texte adopté du Parlement, 1ère lecture/lecture unique		T4-0403/1999 <a href="#">JO C 279 01.10.1999, p. 0163-0207</a>	05/05/1999	EP	Résumé
Proposition législative modifiée		<a href="#">COM(1999)0385</a> <a href="#">JO C 177 27.06.2000, p. 0021 E</a>	23/07/1999	EC	Résumé
Position du Conseil		<a href="#">12425/1/2001</a> JO C 058 05.03.2002, p. 0032 E	19/12/2001	CSL	Résumé
Communication de la Commission sur la position du Conseil		<a href="#">SEC(2002)0030</a>	14/01/2002	EC	Résumé
Projet de rapport de la commission		PE312.767	11/02/2002	EP	
Amendements déposés en commission		PE312.767/AM	12/03/2002	EP	
Recommandation déposée de la commission, 2e lecture		<a href="#">A5-0122/2002</a>	16/04/2002	EP	
Texte adopté du Parlement, 2ème lecture		<a href="#">T5-0218/2002</a> <a href="#">JO C 180 31.07.2003, p. 0024-0108 E</a>	14/05/2002	EP	Résumé
Avis de la Commission sur la position du Parlement en 2ème lecture		<a href="#">COM(2002)0360</a>	26/06/2002	EC	Résumé
Document de suivi		<a href="#">COM(2006)0161</a>	06/04/2006	EC	Résumé
Document de suivi		<a href="#">COM(2009)0626</a>	20/11/2009	EC	Résumé

## Informations complémentaires

Commission européenne

[EUR-Lex](#)

## Acte final

[Directive 2002/65](#)

[JO L 271 09.10.2002, p. 0016](#) Résumé

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

OBJECTIF: assurer la commercialisation sans entraves à distance de services financiers (banque, assurances, investissements) auprès des consommateurs. CONTENU: la proposition de directive vise l'établissement d'une base commune fixant les conditions dans lesquelles les contrats à distance de services financiers sont proposés et demandés, négociés et conclus, de manière à réduire le risque d'approches nationales divergentes, tout en consacrant les droits fondamentaux des consommateurs dans ce domaine. A cette fin, la proposition fixe les principes applicables à la méthode de commercialisation dans la vente à distance. Elle consacre en particulier: - le droit du consommateur à recevoir à l'avance l'ensemble des termes et conditions régissant le contrat; - le principe selon lequel les termes et conditions du contrat doivent être maintenus fermes pendant une certaine période (délai de réflexion). En cas de conclusion du contrat sans que le consommateur ait reçu les termes et conditions du contrat ou d'incitation déloyale par le fournisseur à conclure un contrat durant la période de réflexion, le consommateur pourra exercer un droit de rétractation contre paiement au prorata du service reçu, mais sans qu'il ne lui soit appliqué de pénalités. La proposition fixe également les conditions applicables lorsqu'un service produit est partiellement ou totalement indisponible. Elle contient en outre des dispositions concernant les fournitures et les communications non demandées. Enfin, elle prévoit des recours par des organisations professionnelles et de consommateurs pour assurer la mise en oeuvre correcte de la directive.?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

La commission a adopté en y apportant des modifications le rapport de Mme Ria Oomen-Ruijten (PPE, NL) sur une proposition de directive communautaire sur la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Le résultat du vote final sur ce rapport a été de 12 voix pour, 4 voix contre et 3 abstentions, mais certains votes sur des amendements individuels -on comptait 140 amendements en tout- se sont avérés beaucoup plus serrés. La proposition a pour objet de faciliter la vente de services financiers (banques, assurances, investissements, prêts hypothécaires, etc.) par téléphone, fax, internet et (en France) minitel, tout en assurant parallèlement la protection du consommateur contre les fraudes, les pratiques de vente à l'influence et contre certaines publications publicitaires non souhaitées. L'essentiel du débat en commission a opposé deux camps, les "maximalistes" et les "minimalistes". Les "maximalistes", au rang desquels se comptaient le rapporteur et des membres de son groupe politique, entendaient que la législation fixe des normes communautaires maximales dont les États membres ne seraient pas autorisés à s'écarter (même dans le but de les renforcer) puisque cela pourrait être à l'origine de confusions dans les ventes transfrontières au lieu de créer des conditions de concurrence "à armes égales", et ce pour le bon fonctionnement du marché unique. Cet argument est défendu par la Commission, qui a rédigé sa proposition dans ce sens, et, parmi les États membres, par le Royaume-Uni et les Pays-Bas. De leur côté, les "minimalistes" entendaient que la législation fixe des normes minimales que les États membres seraient libres de rendre plus sévères. Le groupe PSE est partisan de cette approche que préconisent également les treize autres États membres. (Intervenant le 20 avril devant la commission, M. Lorenz Schomerus, Secrétaire d'État allemand à la politique pour les consommateurs et actuel Président en exercice du Conseil "consommateurs", a confirmé que le Conseil est "à l'heure actuelle" résolument favorable à une harmonisation minimale.) Et lors du vote, ce sont les minimalistes qui l'ont emporté. Les deux amendements fondamentaux ont été adoptés par 11 voix contre 7 et 2 abstentions. D'autres amendements portaient sur l'extension de la base juridique à l'article 129 A (qui prévoit un haut niveau de protection des consommateurs) et sur l'introduction d'une protection contre l'usage frauduleux des cartes de crédit. Qui plus est, le prestataire du service devra désormais spécifier combien de temps son offre est valable et fournir un résumé des principales conditions contractuelles "dans une langue facilement compréhensible pour le consommateur". Sauf dans le cas des services financiers sujets à des fluctuations de prix arbitraires, le consommateur disposera de 30 jours (au lieu des 14 proposés par la Commission) pour dénoncer le contrat sans avoir à se justifier et sans s'exposer à des sanctions. La commission souhaite également que la directive soit transposée en droit national dès le 30 juin 2001 (et non 2002 comme le proposait la Commission européenne). ?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

En adoptant le rapport de Mme Ria OOMEN-RUIJTEN (PPE, NL), le Parlement européen a approuvé, sous réserves de modifications, la proposition de directive. Un amendement précise notamment que les États membres ne peuvent arrêter d'autres dispositions que celles qui sont prises par la présente directive dans les domaines qu'elle harmonise en vue de promouvoir la commercialisation transfrontalière de services financiers et de protéger le consommateur en cas d'achat transfrontalier de services financiers. Le Parlement souhaite également modifier la base juridique de la proposition en demandant que celle-ci soit fondée sur l'art.47 paragraphe 55, 95 et 153 du traité CE. Le Parlement demande que le prestataire de services fournisse au consommateur un résumé des principales conditions contractuelles, rédigé dans une langue compréhensible pour le consommateur. Ce résumé comprendrait les informations suivantes: - identité et adresse du fournisseur; - particularités du service financier; - prix du service financier TTC; - modes de paiement, de fourniture ou d'exécution du contrat; - existence et durée d'un droit de rétractation; - coûts de l'utilisation des techniques de communication à distance; - durée de validité de l'offre ou du prix; - données relatives à la résiliation du contrat; - droit applicable et procédures de réclamation et de recours; - adresse du point de contact créé dans l'Etat membre du consommateur. Sauf dans le cas des services financiers sujets à des fluctuations de prix arbitraires ou des contrats d'assurance non-vie dont la validité est inférieure à un mois, le consommateur disposera d'un droit de rétractation de 30 jours (au lieu de 14 proposés par la Commission) sans indication de motif et sans pénalité. Le Parlement souhaite encore que les États membres: -

veillent 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; - disposent dans leur législation que les fournisseurs de services mettent en place des moyens efficaces, gratuits et facilement accessibles permettant aux destinataires de choisir de ne pas recevoir des communications commerciales non sollicitées. Le Parlement souhaite enfin que la directive soit transposée en droit national dès le 30/06/2001 (et non 2002 comme le propose la Commission).?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

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.?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

Le Conseil a pris note d'une intervention de la Commission concernant l'établissement d'un inventaire des dispositions nationales en vigueur dans le domaine de la commercialisation à distance de services financiers pour ce qui est, notamment, des exigences en matière d'information préalable des consommateurs. Lorsqu'il sera prêt, cet inventaire devrait aider les Etats membres à parvenir à un accord sur la proposition de la Commission, comme le prévoient les conclusions du Conseil "Marché intérieur" de décembre 1999. Selon la Commission, l'inventaire permettra d'élaborer une liste plus précise d'informations devant être fournies aux consommateurs dans le cadre de la proposition. Il sera prêt sous peu, ce qui permettra aux travaux sur la proposition de reprendre.?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

Le Conseil a pris acte de l'état des travaux concernant la directive sur la commercialisation des services financiers. Le Conseil a noté que la discussion sur le texte de la future directive va reprendre prochainement sous la Présidence suédoise. Sous les présidences allemande et finlandaise, les négociations ont mis en évidence un partage entre une majorité d'Etats membres favorables à une harmonisation minimale et quelques délégations partisans d'une harmonisation totale. Lors de la session Marché intérieur du 7 décembre 1999, le Conseil, n'ayant pas pu marquer son accord sur un texte de compromis, a invité la Commission à dresser un inventaire précis des obligations d'information imposées par les Etats membres en matière de services financiers. Les questions-clés en suspens portent notamment sur l'obligation du fournisseur de communiquer une liste complète d'informations, et sur la loi applicable: celle du pays de résidence du fournisseur ou du consommateur en cas de litiges.?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

Le Conseil a tenu un débat sur la proposition de directive à l'issue duquel la Présidence suédoise a présenté les conclusions suivantes: - la

grande majorité des délégations et la Commission soulignent la nécessité d'adopter le plus rapidement possible une position commune sur la présente proposition; - la plupart de ces délégations auraient pu marquer leur accord dès aujourd'hui sur le texte de compromis détaillé de la Présidence, pour autant que quelques problèmes en suspens soient réglés. La présidence note, à cet égard, les observations faites sur les problèmes en suspens. Deux délégations ont indiqué qu'elles pourront approuver une solution lors du Conseil de juin 2001 si une solution est trouvée à une formule transitoire sur la voie de l'harmonisation totale dans ce domaine, compte tenu de la discussion sur la mise en oeuvre et l'interprétation de la directive relative au commerce électronique, sur la base de la communication de la Commission concernant le commerce électronique et les services financiers. Elles ont émis des suggestions sur quelques problèmes en suspens. Une délégation a fait part de son vif intérêt pour la discussion sur la communication de la Commission concernant le commerce électronique et les services financiers mais confirmé qu'elle pourrait approuver la proposition si le texte contenait une disposition satisfaisante sur l'information préalable quant à la loi applicable au contrat et la juridiction compétente. Deux autres délégations considèrent qu'il est réaliste d'escompter un accord sur la proposition en juin, à la lumière des résultats des discussions au sein du Groupe "Politique en matière de services financiers" et du Conseil "ECOFIN" et sur la base de la communication de la Commission concernant le commerce électronique et les services financiers. La Présidence suédoise poursuivra les travaux sur les problèmes en suspens dans la proposition sur les services financiers et présentera le texte au Conseil "Marché intérieur, consommateurs et tourisme" du 5 juin 2001 en vue de l'adoption d'une position commune. ?

---

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

Le Conseil a examiné la proposition de directive et s'est intéressé en particulier à la question de savoir si les États membres pouvaient continuer à appliquer leurs règles nationales aux fournisseurs de services financiers établis sur le territoire d'un autre État membre jusqu'à l'expiration du délai de transposition de la directive. À la fin du débat, le président a noté que le Conseil n'était pas en mesure de parvenir à un accord à la majorité qualifiée sur cette question. ?

---

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

La position commune intègre, en totalité ou en substance, 24 amendements sur les 40 demandés par le Parlement européen. Adoptée à l'issue de longs débats, la position commune constitue un équilibre entre les préoccupations et intérêts en présence et permet : - un niveau élevé d'harmonisation des exigences en matière d'information; - la possibilité, pour les États membres, de maintenir ou d'adopter des exigences plus strictes en matière d'information, conformément au droit communautaire, tout en assurant dans le même temps un maximum de transparence; - une harmonisation très poussée en ce qui concerne le droit de rétractation, le paiement du service, les services non demandés, les communications non sollicitées, le recours; - la possibilité de modifier ou d'harmoniser plus avant les dispositions de la directive compte tenu de l'expérience acquise; - de préciser le lien entre cette directive et la directive sur le commerce électronique. ?

---

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

La Commission appuie la position commune du Conseil qui constitue un compromis grâce auquel trois objectifs ont pu être atteints de manière satisfaisante, à savoir : - l'articulation de cette directive avec les autres règles du droit communautaire, propres d'une part aux services financiers, et relatives d'autre part au commerce électronique et plus particulièrement au principe du pays d'origine, élément central de la directive sur le commerce électronique; - l'établissement de règles visant à un haut niveau de protection du consommateur, notamment en matière d'information préalable et de droit de rétractation; - la renonciation au principe d'une harmonisation minimale, telle que souhaitée initialement par un nombre important d'États membres. ?

---

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

La commission a adopté le rapport de Mme Maria BERGER (PSE, A) modifiant la position commune du Conseil dans le cadre de la procédure de codécision (2ème lecture). Même si la position commune rencontre dans une large mesure les demandes exprimées en 1ère lecture par le Parlement, la commission a néanmoins adopté plusieurs amendements qui visent à renforcer la protection des consommateurs et à prendre davantage en compte les intérêts légitimes des fournisseurs de services financiers. En ce qui concerne une protection renforcée des consommateurs, la commission élargit le champ d'application de la directive en donnant une plus grande portée à certaines définitions telles que celle du 'fournisseur' (en y incluant les 'intermédiaires') ou celle du "crédit" (afin de couvrir toutes les formes du crédit). Elle vise également à clarifier la question du délai de rétractation dont dispose le consommateur et à garantir que le consommateur reçoive l'information nécessaire de la part du fournisseur. Le rapport précise que, si le fournisseur ne transmet pas ces informations, le délai de rétractation est de trois mois, à courir au jour de la conclusion du contrat. Si, dans ce délai de trois mois, les informations sont transmises, le délai de rétractation commence à cette date et sera de 14 jours, ou de 30 jours dans certains cas, comme prévu originalement dans la proposition. Toujours au sujet de la rétractation, la commission vise également à mieux protéger les fournisseurs de services financiers, et en particulier de services de crédits et d'assurances. L'un des amendements vise à combler un vide juridique dans le texte de la proposition qui permettrait à un consommateur d'invoquer une police d'assurance puis de se retracter tout en conservant la quasi-totalité de ses droits. Un autre amendement est destiné à abolir le droit du consommateur de dénoncer un contrat portant sur un crédit destiné à l'achat ou à la rénovation d'un immeuble (en cas d'hypothèque par exemple), alors que la position commune du Conseil laissait aux États membres le soin de décider s'ils souhaitaient abolir ce droit ou non. La commission estime que non seulement cet amendement doit harmoniser davantage le marché intérieur, mais encore, il bénéficiera aux consommateurs puisqu'il permettra d'éviter l'apparition de différences nationales dans les structures des coûts dans le secteur du crédit. Enfin, la commission apporte des précisions au texte sur les 'services non demandés' (article 9) en vue de permettre aux assureurs de recourir aux 'tacites reconductions' dans les cas où un client a préalablement donné son consentement écrit. ?

---

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

En adoptant le rapport de Mme Maria BERGER (PSE, A), le Parlement européen a suivi la recommandation de son rapporteur qui lui demandait d'approuver la position commune du Conseil avec un minimum de modifications, afin d'éviter de ruiner le compromis atteint par le Conseil sur cette question très sensible et controversée. L'adoption de la position commune a été facilitée du fait que le Conseil est parvenu à atteindre un haut degré d'accord avec les demandes du Parlement dès la première lecture. En particulier, sur l'importante question de savoir s'il faut atteindre une harmonisation maxima ou minima (c'est-à-dire de savoir si les règles applicables en la matière devraient clairement entrer dans les compétences de la législation communautaire et ne pas laisser aux États membres la possibilité de maintenir ou d'introduire des règles plus strictes visant à la protection des consommateurs), le rapport a jugé que la solution à laquelle on est parvenu est essentiellement et dans presque tous les domaines, fondée sur le principe de l'harmonisation maxima, ce qui est en accord avec les amendements proposés par le Parlement dès la première lecture, à l'exception d'un petit nombre de cas où les États membres pourront continuer à introduire ou à maintenir des réglementations nationales. Telle est également l'opinion du Commissaire David BYRNE qui a confirmé à l'Assemblée qu'il y avait bien une pleine harmonisation en ce qui concerne l'information des consommateurs avant la conclusion des contrats, en ce qui concerne par exemple, les services financiers offerts par le fournisseur, le contrat à distance et les mécanismes de régulation. Dans cet esprit, le Parlement européen n'a adopté que deux amendements de compromis à la position commune, soutenus à la fois par le Conseil et la Commission. Un de ces amendements précise notamment que l'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. ?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

La Commission accepte les deux amendements adoptés par le Parlement européen en deuxième lecture et modifie sa proposition en conséquence. Les amendements retenus ont pour objet de : - régler le problème que pose l'exercice du droit de rétractation en cas d'intervention d'un notaire. L'amendement insère, à l'article 6 (3), un point nouveau, en vertu duquel les États membres peuvent prévoir que le droit de rétractation ne s'applique pas à toutes déclarations faites devant un notaire, à la condition cependant que le notaire atteste que les droits du consommateur prévus à l'article 5 (1) ont été respectés; - clarifier les dispositions de l'article 7 (3), suivant lequel le paiement du service rendu avant l'exercice du droit de rétractation ne peut être exigé par le fournisseur que si le consommateur a préalablement demandé que l'exécution du contrat débute avant l'expiration de ce délai. L'amendement précise que l'exécution du contrat ne peut commencer qu'avec l'accord du consommateur. Il en résulte que le fournisseur peut décider de ne pas commencer l'exécution du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, auquel cas le consommateur ne pourrait être tenu au paiement d'une quelconque indemnité au titre de l'article 7. ?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

OBJECTIF : rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. MESURE DE LA COMMUNAUTÉ : Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil 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. CONTENU : la directive a pour objet de mettre en place un cadre juridique pour la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, qui favorise le fonctionnement du marché intérieur tout en établissant dans le même temps un niveau élevé de protection des consommateurs. Ce cadre vient ainsi compléter les dispositions sectorielles en vigueur en matière de services financiers. En particulier, il comble les lacunes laissées par la directive générale sur la commercialisation à distance des biens de consommation. La directive comporte notamment une série d'informations à communiquer préalablement à la conclusion du contrat, une obligation de confirmation écrite de ces informations, un droit de rétractation comportant un certain nombre d'exclusions pour certains services particuliers, un principe de paiement du service fourni avant la rétractation, une protection du consommateur à l'égard des paiements par cartes, l'interdiction des ventes non sollicitées, une limitation de l'utilisation des moyens de communications à distance, et des mesures destinées à faciliter le règlement des litiges. ENTRÉE EN VIGUEUR : 09/10/2002. MISE EN OEUVRE : 09/10/2004. ?

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

Par la présente communication, la Commission informe le Parlement européen et le Conseil de l'état d'avancement de l'examen de l'application de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

La directive 2002/65/CE est entrée en vigueur le 9 octobre 2002. Les États membres devaient la transposer pour le 9 octobre 2004.

Cette transposition a toutefois subi des retards: à la fin de 2004, huit États membres seulement avaient informé la Commission de la mise en œuvre de la directive. Au cours du premier trimestre 2005, la Commission a reçu quatre notifications supplémentaires, puis quatre autres au cours du deuxième trimestre 2005, et deux autres encore au cours du troisième trimestre. Cela fait en tout 18 notifications un an après l'échéance fixée pour la transposition. Avec deux notifications supplémentaires parvenues début 2006, la Commission a reçu jusqu'à présent des notifications de 20 États membres. À cela s'ajoutent deux notifications partielles envoyées par deux États membres. S'agissant de deux autres États membres, la Commission a porté l'affaire devant la Cour de justice. Le cas d'un autre État membre est encore en train d'être examiné par la Commission.

Pour pouvoir évaluer pleinement l'incidence de la directive 2002/65CE sur le marché intérieur, la Commission a lancé une étude qui servira de base à son rapport. Un rapport global de la Commission contenant éventuellement des propositions de révision de cette directive pourrait alors être publié en 2008.

## Commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

---

En vertu de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, la Commission examine le fonctionnement de la commercialisation à distance des services financiers en vue de garantir le bon développement de la commercialisation transfrontalière à distance dans ce secteur.

Le présent rapport se fonde sur les conclusions d'études et d'analyses, ainsi que sur des informations relatives à la situation du marché et à la question de savoir si l'utilisation de la marge de manœuvre dont disposent les États membres dans l'application des dispositions qui ne sont pas pleinement harmonisées a une incidence sur la réalisation du marché intérieur et sur les objectifs de la directive en matière de protection des consommateurs.

Situation générale du marché : le marché des services financiers transfrontaliers en général, quels que soient les moyens de commercialisation, est encore très restreint s'agissant du commerce de détail, tant dans le domaine bancaire que dans les assurances.

Selon les résultats de l'enquête Eurobaromètre, 4% des citoyens au niveau de EU-15 ont par exemple ouvert un compte bancaire à l'étranger en 2003. Ce pourcentage s'est élevé à 8% (dans OPOCE: EU-25) en 2006. Le dernier Eurobaromètre en date, opposant la commercialisation à distance globale (nationale et transfrontalière) de biens et services généraux à la commercialisation à distance de services financiers, montre qu'en 2007, plus de la moitié des Européens (52%) ont procédé à un achat à distance de biens ou de services dans l'Union européenne, tandis que seulement 12% d'entre eux ont recouru à la commercialisation à distance pour des services financiers.

Sur les 12% de citoyens européens qui ont acheté à distance un service financier, 10% se sont adressés à des fournisseurs situés dans leur propre pays, seulement 1% à des fournisseurs de l'UE établis hors de leur pays et 1% à des fournisseurs hors de l'UE.

Selon des informations du secteur bancaire, les achats transfrontaliers à distance de services financiers n'ont pas encore pris leur envol, notamment parce que la commercialisation à distance ne fait toujours pas partie des principaux canaux de distribution des banques. Comme pour les achats transfrontaliers de biens et services généraux, le tout dernier Eurobaromètre a constaté que l'obstacle majeur aux achats transfrontaliers de services financiers résidait dans les problèmes linguistiques pour 37% des citoyens, suivis du risque de fraude (30%), des informations incompréhensibles (29%) ou insuffisantes (26%) et des coûts supplémentaires (24%) .

Les offres qui se prêtent à une adaptation réussie aux méthodes de commercialisation à distance concernent essentiellement des produits simples relevant des catégories «épargne et investissements», «emprunts» et «assurance non-vie». D'après l'étude économique, les prêts hypothécaires et les comptes d'épargne sont les deux produits bancaires les plus courants de la commercialisation à distance; ils sont suivis des titres, des actions, des obligations et des cartes de crédit.

Transposition dans les États membres : lorsque l'on vérifie la conformité des dispositions nationales avec la directive, il apparaît que la plupart des difficultés de transposition sont liées à quelques dispositions concernant notamment les exigences en matière d'informations préalables et le droit de rétractation. Actuellement, rien ne prouve que les différences d'application de ces dispositions créent un obstacle juridique majeur ou qu'elles ont une incidence directe sur le niveau de la commercialisation à distance de services financiers dans toute l'UE.

Impact global de la directive : la directive a créé, dans tous les États membres, un cadre juridique à l'intention des fournisseurs et des consommateurs pour les achats de services financiers via des instruments de commercialisation à distance. Les entraves au développement des services financiers transfrontaliers fournis à distance se focalisent principalement autour des fournisseurs. Néanmoins, l'étude économique classe parmi les obstacles très importants uniquement les dispositions nationales de lutte contre le blanchiment de capitaux et le manque d'harmonisation des législations nationales, voire l'absence de réglementation communautaire, sur des points non inclus dans le champ d'application de la directive. Du côté de la demande, les obstacles les plus importants sont d'ordre linguistique et culturel, outre l'absence d'informations accessibles sur les produits transfrontaliers

Les obstacles conjugués du côté de la demande et du côté de l'offre sont redoublés par la nature même des services financiers. Ces derniers se distinguent des biens et services non financiers par le fait notamment qu'ils sont en général plus complexes et impliquent souvent un engagement économique considérable à long terme en vue d'un résultat escompté. D'où la nécessité d'un service de conseils aidant le consommateur à franchir le pas.

Les principales conclusions du rapport sont les suivantes :

- le marché actuel de la vente à distance transfrontalière de services financiers aux consommateurs est très modeste. Dans la majorité des États membres, les lois nationales de transposition ne sont entrées en vigueur qu'à partir de 2005/2006 et le marché n'a guère évolué depuis l'introduction de la directive. Ce constat concorde avec les conclusions du rapport sur le commerce électronique, selon lesquelles le marché peut s'accroître à moyen et long terme parce que l'attitude des entreprises est plus fréquemment définie par la façon de voir les choses que par des problèmes réels et parce que la popularité croissante des transactions en ligne auprès des consommateurs créera une demande d'expansion transfrontalière ;
- les préférences linguistiques et culturelles constituent l'obstacle majeur pour les consommateurs souhaitant se lancer sur ce marché. Pour autant, la Commission ne peut prendre aucune mesure dans ce domaine. En ce qui concerne l'absence d'informations sur la législation régissant les produits financiers, sur certains marchés, la Commission s'emploie à prendre des dispositions importantes en vue d'améliorer la qualité de l'information dans le domaine des crédits et des investissements ;
- si la progression future du commerce électronique en général ne devait pas s'accompagner d'une évolution similaire dans le domaine de la commercialisation à distance des services financiers, la Commission pourrait envisager probablement de réexaminer la possibilité de modifier la directive ou de prendre d'autres initiatives appropriées ;
- à ce stade, rien ne montre que les consommateurs se heurtent à des problèmes découlant d'une exécution incorrecte de la directive. De même, aucun élément tangible ne permet de déduire que la diversité juridique résultant du recours par les États membres, dans diverses proportions, aux options prévues par la directive a une incidence directe sur le faible niveau de la commercialisation transfrontalière à distance de services financiers.

À la lumière de ce qui précède, la Commission est d'avis que, dans l'état actuel des choses, il n'y a pas lieu de proposer de modification de la directive. Elle continuera de surveiller l'évolution du marché et l'application de la directive