

Ce document constitue un outil de documentation et n'engage pas la responsabilité des institutions

► **B** **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)

Modifiée par:

		Journal officiel		
		n°	page	date
► <u>M1</u>	Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005	L 149	22	11.6.2005
► <u>M2</u>	Directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007	L 319	1	5.12.2007



**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**

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EURO-
PÉENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son
article 47, paragraphe 2, et ses articles 55 et 95,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽²⁾,

statuant conformément à la procédure visée à l'article 251 du traité ⁽³⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Il importe, dans le cadre de la réalisation des objectifs du marché intérieur, d'arrêter les mesures destinées à consolider progressivement celui-ci, ces mesures devant par ailleurs contribuer à réaliser un niveau élevé de protection des consommateurs, conformément aux articles 95 et 153 du traité.
- (2) Tant pour les consommateurs que pour les fournisseurs de services financiers, la commercialisation à distance de services financiers constituera l'un des principaux résultats tangibles de l'achèvement du marché intérieur.
- (3) Dans le cadre du marché intérieur, il est dans l'intérêt des consommateurs de pouvoir accéder sans discrimination à l'éventail le plus large possible de services financiers disponibles dans la Communauté, afin de pouvoir choisir ceux qui sont le plus adaptés à leurs besoins. Afin d'assurer la liberté de choix des consommateurs, qui est un droit essentiel de ceux-ci, un niveau élevé de protection des consommateurs est nécessaire pour accroître leur confiance dans la vente à distance.
- (4) Il est essentiel pour le bon fonctionnement du marché intérieur que les consommateurs puissent négocier et conclure des contrats avec un fournisseur établi dans d'autres États membres, que le fournisseur soit ou non également établi dans l'État membre où réside le consommateur.
- (5) En raison de leur nature immatérielle, les services financiers se prêtent particulièrement à la vente à distance et la mise en place d'un cadre juridique applicable à la commercialisation à distance de services financiers devrait accroître la confiance des consommateurs dans le recours aux nouvelles techniques de commercialisation à distance de services financiers tels que le commerce électronique.
- (6) La présente directive devrait être appliquée en conformité avec le traité et le droit dérivé, y compris la directive 2000/31/CE ⁽⁴⁾ sur le commerce électronique, cette dernière n'étant applicable qu'aux transactions qu'elle couvre.

⁽¹⁾ JO C 385 du 11.12.1998, p. 10 et
JO C 177 E du 27.6.2000, p. 21.

⁽²⁾ JO C 169 du 16.6.1999, p. 43.

⁽³⁾ Avis du Parlement européen du 5 mai 1999 (JO C 279 du 1.10.1999, p. 207),
position commune du Conseil du 19 décembre 2001 (JO C 58 E du 5.3.2002,
p. 32) et décision du Parlement européen du 14 mai 2002 (non encore parue
au Journal officiel). Décision du Conseil du 26 juin 2002 (non encore parue
au Journal officiel).

⁽⁴⁾ JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

▼B

- (7) La présente directive vise à atteindre les objectifs énoncés ci-dessus sans préjudice de la législation communautaire ou nationale régissant la libre prestation de services ou, le cas échéant, le contrôle par l'État membre d'accueil et/ou les systèmes d'agrément ou de surveillance des États membres, lorsque cela est compatible avec la législation communautaire.
- (8) En outre, la présente directive, et notamment ses dispositions relatives aux informations concernant les clauses contractuelles sur la législation applicable au contrat et/ou la juridiction compétente, est sans préjudice de l'applicabilité à la commercialisation à distance des services financiers du règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil du 22 décembre 2000 concernant la compétence judiciaire, la reconnaissance et l'exécution des décisions en matière civile et commerciale ⁽¹⁾ et de la convention de Rome de 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles.
- (9) La réalisation des objectifs du plan d'action pour les services financiers nécessite un niveau encore plus élevé de protection des consommateurs dans certains secteurs. Ceci implique une plus grande convergence, notamment, en matière de fonds communs de placement non harmonisés, de règles de conduite applicables aux services d'investissement et de crédit à la consommation. Dans l'attente de la réalisation d'une telle convergence, un niveau élevé de protection des consommateurs devrait être maintenu.
- (10) La directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ⁽²⁾ arrête les principales dispositions applicables aux contrats à distance portant sur des biens ou des services conclus entre un fournisseur et un consommateur. Les services financiers ne sont, toutefois, pas visés par ladite directive.
- (11) Dans le cadre de l'analyse qu'elle a menée, visant à déterminer la nécessité de mesures spécifiques dans le domaine des services financiers, la Commission a invité toutes les parties intéressées à lui transmettre leurs observations, à l'occasion notamment de l'élaboration de son livre vert intitulé «Services financiers: répondre aux attentes des consommateurs». Les consultations menées dans ce contexte ont fait apparaître la nécessité de renforcer la protection des consommateurs dans ce domaine. La Commission a donc décidé de présenter une proposition spécifique concernant la commercialisation à distance des services financiers.
- (12) Des dispositions divergentes ou différentes de protection des consommateurs prises par les États membres en matière de commercialisation à distance des services financiers auprès des consommateurs pourraient avoir une incidence négative sur le fonctionnement du marché intérieur et sur la concurrence entre les entreprises dans celui-ci. Il est, par conséquent, nécessaire d'introduire des règles communes au niveau communautaire dans ce domaine sans porter atteinte à la protection générale des consommateurs dans les États membres.
- (13) Un niveau élevé de protection des consommateurs devrait être assuré par la présente directive, afin d'assurer la libre circulation des services financiers. Les États membres ne devraient pas pouvoir prévoir d'autres dispositions que celles établies par la présente directive pour les domaines qu'elle harmonise, sauf indication contraire expressément mentionnée dans celle-ci.
- (14) La présente directive couvre tous les services financiers qui peuvent être fournis à distance. Certains services financiers sont

⁽¹⁾ JO L 12 du 16.1.2001, p. 1.

⁽²⁾ JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

▼B

cependant régis par des dispositions spécifiques de la législation communautaire, lesquelles continuent à s'appliquer à ces services financiers. Il convient, toutefois, d'établir des principes relatifs à la commercialisation à distance de tels services.

- (15) Les contrats négociés à distance impliquent 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 fournisseur et du consommateur. L'évolution permanente de ces techniques impose de définir des principes valables même pour celles qui ne sont encore que peu utilisées. Les contrats à distance sont donc ceux dont l'offre, la négociation et la conclusion sont effectuées à distance.
- (16) Un même contrat 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 la présente directive soit appliquée de la même manière dans tous les États membres. À cette fin, il y a lieu de considérer qu'elle s'applique 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.
- (17) On considère qu'une «première convention de service» peut être constituée, par exemple, par l'ouverture d'un compte bancaire, l'acquisition d'une carte de crédit ou la conclusion d'un contrat de gestion de portefeuille et que les «opérations» peuvent être constituées, par exemple, par le dépôt ou le retrait de fonds sur ou à partir du compte, le paiement au moyen d'une carte de crédit ou les opérations effectuées dans le cadre d'un contrat de gestion de portefeuille. Le fait d'ajouter de nouveaux éléments à une première convention, comme, par exemple, la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire, ne constitue pas une «opération», mais une convention complémentaire à laquelle s'applique la présente directive. La souscription de nouvelles parts du même organisme de placement collectif est considérée comme étant une opération parmi des «opérations successives de même nature».
- (18) En faisant référence à un système de prestations de services organisé par le fournisseur de services financiers, la présente directive vise à exclure de son champ d'application les 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.
- (19) Le fournisseur est la personne qui fournit des services à distance. La présente directive devrait, toutefois, également s'appliquer lorsqu'une des étapes de la commercialisation se déroule avec la participation d'un intermédiaire. Eu égard à la nature et au degré de cette participation, les dispositions pertinentes de la présente directive devraient s'appliquer à cet intermédiaire, indépendamment de son statut juridique.
- (20) Les «supports durables» incluent notamment les disquettes informatiques, les CD-ROM, les DVD et le disque dur de l'ordinateur du consommateur sur lequel le courrier électronique est stocké, mais ils ne comprennent pas les sites Internet, sauf ceux qui satisfont aux critères spécifiés dans la définition des supports durables.
- (21) L'utilisation de techniques de communication à distance ne devrait pas conduire à restreindre indûment l'information fournie au client. Afin d'assurer la transparence, la présente directive fixe des exigences visant un niveau adéquat d'information du

▼B

consommateur, tant avant la conclusion du contrat qu'après celle-ci. Le consommateur devrait recevoir, avant la conclusion d'un contrat, les informations préalables nécessaires afin de pouvoir apprécier convenablement le service financier qui lui est proposé et donc arrêter son choix en connaissance de cause. Le fournisseur devrait expressément indiquer combien de temps son offre éventuelle reste inchangée.

- (22) Les éléments d'information énumérés dans la présente directive renvoient à des informations à caractère général concernant tous les types de services financiers. Les autres exigences en matière d'information concernant un service financier donné, telles que la couverture d'une police d'assurance, ne sont pas seulement précisées dans la présente directive. Ce type d'information devrait être communiqué conformément, le cas échéant, à la législation communautaire ou à la législation nationale pertinente adoptée conformément au droit communautaire.
- (23) Il est important, pour assurer une protection optimale du consommateur, que celui-ci soit suffisamment informé des dispositions de la présente directive et éventuellement des codes de conduite existant dans ce domaine et qu'il dispose d'un droit de rétractation.
- (24) Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat, le fournisseur devrait en informer le consommateur.
- (25) Le consommateur devrait être protégé contre les services non sollicités. Il devrait être exempté de toute obligation dans les cas de services non sollicités, l'absence de réponse ne valant pas consentement de sa part. Cette règle ne devrait cependant pas porter préjudice au renouvellement tacite des contrats valablement conclus entre parties, lorsque le droit des États membres permet un tel renouvellement tacite.
- (26) Les États membres devraient prendre les mesures nécessaires afin de protéger efficacement les consommateurs qui ne souhaitent pas être démarchés au moyen de certaines techniques de communication ou à certains moments. La présente directive ne devrait pas porter préjudice aux garanties particulières qu'offre au consommateur la législation communautaire concernant la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.
- (27) Il convient, afin de protéger les consommateurs, de prévoir des procédures appropriées et efficaces de réclamation et de recours dans les États membres en vue du règlement d'éventuels litiges entre fournisseurs et consommateurs, en utilisant, le cas échéant, les procédures existantes.
- (28) Il convient que les États membres incitent les organismes publics ou privés institués en vue du règlement extrajudiciaire des litiges à coopérer pour résoudre les litiges transfrontières. Cette coopération pourrait notamment viser à permettre au consommateur d'adresser aux organes extrajudiciaires établis dans l'État membre où il réside, les plaintes concernant les fournisseurs établis dans d'autres États membres. La création du réseau FINNET offre une aide accrue aux consommateurs lorsqu'ils font appel à des services transfrontières.
- (29) La présente directive est sans préjudice de l'extension par les États membres, conformément au droit communautaire, de la protection accordée par la présente directive aux organisations à but non lucratif et aux personnes qui recourent à des services financiers dans le but de devenir entrepreneurs.
- (30) Il convient que la présente directive couvre aussi les cas où la législation nationale comporte la notion de déclaration contractuelle contraignante de la part du consommateur.

▼B

- (31) Il convient que les dispositions de la présente directive sur le choix de la langue par le fournisseur soient sans préjudice des dispositions de la législation nationale, adoptées conformément au droit communautaire, qui régissent le choix de la langue.
- (32) La Communauté et les États membres ont pris des engagements dans le cadre de l'accord général sur le commerce des services (GATS) concernant la possibilité pour les consommateurs d'acheter à l'étranger des services bancaires et des services d'investissement. Le GATS permet aux États membres d'adopter des mesures pour des raisons prudentielles, incluant des mesures pour la protection des investisseurs, des déposants, des preneurs d'assurances ou des personnes à qui un service financier est dû par le fournisseur de service financier. De telles mesures ne devraient pas imposer de restrictions allant au-delà de ce qui est justifié pour assurer la protection des consommateurs.
- (33) En vue de l'adoption de la présente directive, il convient d'adapter le champ d'application de la directive 97/7/CE et de la directive 98/27/CE du Parlement européen et du Conseil du 19 mai 1998 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs ⁽¹⁾ ainsi que le champ d'application du délai de renonciation de la directive 90/619/CEE du Conseil du 8 novembre 1990 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant l'assurance directe sur la vie, fixant les dispositions destinées à faciliter l'exercice effectif de la libre prestation de services ⁽²⁾.
- (34) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir l'établissement de règles communes en matière de commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux réalisé au niveau communautaire, la Communauté peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif,

ONT ARRÊTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Objet et champ d'application

1. La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

2. Pour les contrats portant 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 de la présente directive ne s'appliquent qu'à la première convention.

Au cas où il n'y a pas de première convention de service, mais où les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les articles 3 et 4 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Cependant, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est

⁽¹⁾ JO L 166 du 11.6.1998, p. 51. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 2000/31/CE (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

⁽²⁾ JO L 330 du 29.11.1990, p. 50. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 92/96/CEE (JO L 360 du 9.12.1992, p. 1).

▼B

considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 3 et 4 s'appliquent.

*Article 2***Définitions**

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- a) «contrat à distance»: tout contrat concernant des services financiers conclu entre un fournisseur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat;
- b) «service financier»: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- c) «fournisseur»: toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui, dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles, est le fournisseur contractuel des services faisant l'objet de contrats à distance;
- d) «consommateur»: toute personne physique qui, dans les contrats à distance, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle;
- e) «technique de communication à distance»: tout moyen qui, sans qu'il y ait présence physique et simultanée du fournisseur et du consommateur, peut être utilisé pour la commercialisation à distance d'un service entre ces parties;
- f) «support durable»: tout instrument permettant au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- g) «opérateur ou fournisseur d'une technique de communication à distance»: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité commerciale ou professionnelle consiste à mettre à la disposition des fournisseurs une ou plusieurs techniques de communication à distance.

*Article 3***Information du consommateur préalable à la conclusion du contrat à distance**

1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre, il reçoit les informations concernant:

1) le fournisseur

- a) l'identité et l'activité principale du fournisseur, l'adresse géographique à laquelle le fournisseur est établi et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le fournisseur;
- b) l'identité du représentant du fournisseur établi dans l'État membre de résidence du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant, lorsqu'un tel représentant existe;
- c) si le consommateur a des relations commerciales avec un professionnel autre que le fournisseur, l'identité de ce professionnel, le titre auquel il agit à l'égard du consommateur et l'adresse géogra-

▼B

phique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et le professionnel;

- d) lorsque le fournisseur est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le fournisseur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
- e) dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;

2) le service financier

- a) une description des principales caractéristiques du service financier;
- b) le prix total dû par le consommateur au fournisseur pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du fournisseur ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- c) le cas échéant une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du fournisseur ou facturés par lui;
- e) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;
- f) les modes de paiement et d'exécution;
- g) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;

3) le contrat à distance

- a) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article 6 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 sur la base de l'article 7, paragraphe 1, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- b) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
- c) 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;
- d) des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;
- e) le ou les États membres sur la législation duquel/desquels le fournisseur se fonde pour établir des relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat à distance;
- f) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance et/ou concernant la juridiction compétente;
- g) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que l'information

▼B

préalable visée dans le présent article et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le fournisseur s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;

4) le recours

- a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
- b) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par la directive 94/19/CE du Parlement et du Conseil du 30 mai 1994 relative aux systèmes de garantie des dépôts ⁽¹⁾ et la directive 97/9/CE du Parlement et du Conseil du 3 mars 1997 relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs ⁽²⁾.

2. Les informations visées au paragraphe 1, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, en tenant dûment compte, notamment, des principes de la bonne foi dans les transactions commerciales et de la protection de ceux qui, selon la législation des États membres, sont jugés incapables, comme les mineurs.

3. En outre, en cas de communication par téléphonie vocale:

- a) l'identité du fournisseur et le but commercial de l'appel dont le fournisseur a pris l'initiative sont indiqués sans équivoque au début de toute conversation avec le consommateur;
- b) sous réserve de l'accord formel du consommateur, seules les informations ci-après doivent être fournies:
 - l'identité de la personne en contact avec le consommateur et le lien de cette personne avec le fournisseur,
 - une description des principales caractéristiques du service financier,
 - le prix total dû par le consommateur au fournisseur pour le service financier, qui comprend toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du fournisseur ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier,
 - l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du fournisseur ou facturés par lui,
 - l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article 6 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 sur la base de l'article 7, paragraphe 1.

Le fournisseur informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. En tout état de cause, le fournisseur fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article 5.

4. Les informations portant sur des obligations contractuelles, à communiquer au consommateur en phase précontractuelle, doivent être conformes aux obligations contractuelles qui résulteraient du droit présumé applicable au contrat à distance en cas de conclusion de celui-ci.

⁽¹⁾ JO L 135 du 31.5.1994, p. 5.

⁽²⁾ JO L 84 du 26.3.1997, p. 22.

▼B*Article 4***Exigences supplémentaires en matière d'information**

1. Lorsque des dispositions de la législation communautaire régissant les services financiers comportent des exigences en matière d'information préalable s'ajoutant à celles énumérées à l'article 3, paragraphe 1, ces exigences continuent à s'appliquer.
2. Dans l'attente d'une plus grande harmonisation, les États membres peuvent maintenir ou adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information préalable dès lors que ces dispositions sont conformes au droit communautaire.
3. Les États membres communiquent à la Commission les dispositions nationales relatives aux exigences en matière d'information préalable prévues aux paragraphes 1 et 2 du présent article lorsque ces exigences s'ajoutent à celles énumérées à l'article 3, paragraphe 1. La Commission tient compte des dispositions nationales qui lui sont communiquées lorsqu'elle établit le rapport visé à l'article 20, paragraphe 2.
4. En vue d'instaurer un niveau élevé de transparence par tous les moyens appropriés, la Commission veille à ce que les informations relatives aux dispositions nationales qui lui sont communiquées soient également communiquées aux consommateurs et aux fournisseurs.

▼M2

5. Lorsque la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur ⁽¹⁾ est également applicable, les dispositions en matière d'information de l'article 3, paragraphe 1, de la présente directive, à l'exception des points 2) c) à g), 3) a), d) et e), et 4) b), sont remplacées par les articles 36, 37, 41 et 42 de ladite directive.

▼B*Article 5***Communication des conditions contractuelles et des informations préalables**

1. Le fournisseur communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées à l'article 3, paragraphe 1, et à l'article 4 sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès en temps utile avant d'être lié par un contrat à distance ou par une offre.
2. Le fournisseur remplit l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1 immédiatement après la conclusion du contrat à distance, si celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe 1.
3. À tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

*Article 6***Droit de rétractation**

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

⁽¹⁾ JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

▼B

indication de motif. Toutefois, ce délai est porté à trente jours calendrier pour les contrats à distance ayant pour objet les assurances sur la vie couvertes par la directive 90/619/CEE et les opérations portant sur les retraites individuelles.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir:

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, sauf pour lesdites assurances sur la vie, pour lesquelles le délai commence à courir au moment où le consommateur est informé que le contrat à distance a été conclu,
- soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article 5, paragraphe 1 ou 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret.

Les États membres peuvent prévoir, en plus du droit de rétractation, que l'applicabilité des contrats à distance portant sur des services d'investissement est suspendue pendant le délai prévu au présent paragraphe.

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

- a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, 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 les entreprises 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 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;
- 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. Les États membres peuvent prévoir que le droit de rétractation ne s'applique pas:

- a) à tout crédit destiné principalement à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire, ou à permettre la rénovation ou l'amélioration d'un immeuble, ou
- b) à tout crédit garanti par une hypothèque sur un bien immobilier ou par un droit lié à un bien immobilier, ou
- c) aux déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public, à condition que l'officier public atteste que les droits du consommateur prévus à l'article 5, paragraphe 1, ont été respectés.

▼B

Le présent paragraphe est sans préjudice du droit à un délai de réflexion dont bénéficient les consommateurs qui résident dans un État membre où ce droit existe au moment de l'adoption de la présente directive.

4. Les États membres qui ont recours à la possibilité prévue au paragraphe 3 en informent la Commission.

5. La Commission met les informations communiquées par les États membres à la disposition du Parlement européen et du Conseil et veille à ce qu'elles soient également communiquées aux consommateurs et aux fournisseurs qui le demandent.

6. Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai en suivant les instructions pratiques qui lui ont été données conformément à l'article 3, paragraphe 1, point 3 d), et de manière à ce que la preuve de cette notification puisse être administrée conformément à la législation nationale. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.

7. Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de l'article 6, paragraphe 4, de la directive 97/7/CE ou de l'article 7 de la directive 94/47/CE du Parlement européen et du Conseil du 26 octobre 1994 concernant la protection des acquéreurs pour certains aspects des contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers ⁽¹⁾.

Si un autre contrat à distance relatif à des services financiers prestés par un fournisseur ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le fournisseur a été adjoint à un contrat à distance portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation selon les modalités fixées à l'article 6, paragraphe 1.

8. Le présent article ne porte pas atteinte aux dispositions législatives et réglementaires des États membres qui régissent la résiliation, la rupture ou la non-applicabilité d'un contrat à distance ou le droit qu'a un consommateur de remplir ses obligations contractuelles avant la date fixée dans le contrat à distance. Ces dispositions s'appliquent indépendamment des conditions attachées à la résolution du contrat à distance et de ses effets juridiques.

*Article 7***Païement du service fourni avant la rétractation**

1. Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par l'article 6, paragraphe 1, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le fournisseur en vertu du contrat à distance. L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. Le montant à payer ne peut:

- excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance,
- en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

2. Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par le consommateur pour la résiliation d'un contrat d'assurance.

3. Le fournisseur ne peut exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1 que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 3, paragraphe 1, point 3 a). Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expira-

⁽¹⁾ JO L 280 du 29.10.1994, p. 83.

▼B

tion du délai de rétraction prévu à l'article 6, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur.

4. Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente 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 fournisseur reçoit la notification de la rétractation.

5. Le consommateur restitue au fournisseur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation.

▼M2**▼M1***Article 9*

Étant donné que les pratiques de fourniture non demandée sont interdites par la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur ⁽¹⁾, et sans préjudice des dispositions en vigueur dans la législation des États membres relatives à la reconduction tacite de contrats à distance lorsque celles-ci permettent une telle reconduction tacite, les États membres prennent les mesures nécessaires pour dispenser le consommateur de toute obligation en cas de fourniture non demandée, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

▼B*Article 10***Communications non sollicitées**

1. L'utilisation par un fournisseur des techniques de communication à distance suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopieur.

2. Les États membres veillent à ce que les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe 1, lorsqu'elles permettent une communication individuelle:

- a) ne soient pas autorisées sans le consentement du consommateur concerné, ou
- b) ne puissent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

3. Les mesures visées aux paragraphes 1 et 2 ne doivent pas entraîner de frais pour les consommateurs.

*Article 11***Sanctions**

Les États membres prévoient des sanctions appropriées en cas de non-respect par le fournisseur des dispositions nationales prises en application de la présente directive.

À cet effet, ils peuvent notamment prévoir que le consommateur peut résilier le contrat à tout moment, sans frais et sans pénalité.

Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

⁽¹⁾ JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.



Article 12

Caractère impératif des dispositions de la présente directive

1. Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente directive.
2. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour veiller à ce que le consommateur ne soit pas privé de la protection accordée par la présente directive du fait que la loi choisie pour régir le contrat serait la loi d'un État tiers, si le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs États membres.

Article 13

Recours judiciaire ou administratif

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour assurer le respect de la présente directive dans l'intérêt du consommateur.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par la législation nationale, de saisir, selon le droit national, les tribunaux ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales destinées à la mise en œuvre de la présente directive:
 - a) les organismes publics ou leurs représentants;
 - b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
 - c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.
3. Les États membres prennent les mesures nécessaires pour que, lorsqu'ils sont en mesure de le faire, les opérateurs et fournisseurs de techniques de communication à distance mettent fin aux pratiques déclarées non conformes à la présente directive sur la base d'une décision de justice, d'une décision administrative ou d'une décision rendue par une autorité de contrôle qui leur est notifiée.

Article 14

Recours extrajudiciaire

1. Les États membres favorisent l'instauration ou le développement de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours qui soient adéquates et efficaces pour résoudre les litiges de consommation concernant des services financiers fournis à distance.
2. Les États membres incitent notamment les organes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges à coopérer pour résoudre les litiges transfrontières concernant des services financiers fournis à distance.

Article 15

Charge de la preuve

Sans préjudice de l'article 7, paragraphe 3, les États membres peuvent prévoir que la charge de la preuve du respect des obligations d'information du consommateur imposées au fournisseur, ainsi que du consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant, à son exécution, peut incomber au fournisseur.

Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par le fournisseur de tout ou partie des obligations que lui impose la présente directive incombe au consommateur est une clause abusive au sens de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993

▼B

concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ⁽¹⁾.

*Article 16***Mesures transitoires**

Les États membres peuvent imposer des règles nationales conformes à la présente directive à l'égard des fournisseurs établis dans un État membre qui n'a pas encore transposé la présente directive et dont le droit n'impose pas d'obligations correspondant à celles prévues par celle-ci.

*Article 17***Directive 90/619/CEE**

À l'article 15, paragraphe 1, de la directive 90/619/CEE, le premier alinéa est remplacé par le texte suivant:

«1. Chaque État membre prescrit que le preneur d'un contrat d'assurance vie individuelle dispose d'un délai de trente jours calendrier à compter du moment à partir duquel le preneur est informé que le contrat est conclu pour renoncer aux effets de ce contrat.»

*Article 18***Directive 97/7/CE**

La directive 97/7/CE est modifiée comme suit.

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

«— portant sur un service financier auquel s'applique la 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.»

2) L'annexe II est supprimée.

*Article 19***Directive 98/27/CE**

Le point suivant est ajouté à l'annexe de la directive 98/27/CE:

«11. 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.»

*Article 20***Examen**

1. À la suite de la mise en œuvre de la présente directive, la Commission examine le fonctionnement du marché intérieur des services financiers en ce qui concerne la commercialisation de ces services. Elle s'efforce d'analyser et d'exposer en détail les difficultés

(1) JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

▼B

que rencontrent ou peuvent rencontrer tant les consommateurs que les fournisseurs, notamment celles découlant des différences entre les dispositions nationales relatives à l'information et au droit de rétractation.

2. Au plus tard le 9 avril 2006, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur les problèmes auxquels font face tant les consommateurs que les fournisseurs pour acheter et vendre des services financiers et présente, le cas échéant, des propositions visant à modifier et/ou harmoniser davantage les dispositions concernant l'information et le droit de rétractation de la législation communautaire relative aux services financiers et/ou celles prévues à l'article 3.

*Article 21***Transposition**

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 9 octobre 2004. Ils en informent immédiatement la Commission.

Lorsque les États 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 ainsi qu'un tableau de correspondance entre les dispositions de la présente directive et les dispositions nationales adoptées.

*Article 22***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

*Article 23***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.