Ecrit par Echo du Mardi le 26 janvier 2026

Vente de services financiers : de nouvelles règles pour protéger les consommateurs



Il vous arrive de souscrire en ligne ou par téléphone à des offres de services financiers (assurance, prêt, produit d'épargne…) ? Afin de protéger davantage les consommateurs, de nouvelles règles seront mises en place à compter de juin 2026. Une ordonnance et un décret du 5 janvier 2026 introduisent les nouvelles dispositions. Service Public vous en dit plus.

L'ordonnance du 5 janvier 2026 transpose une directive européenne de novembre 2023 destinée à mieux protéger les consommateurs souscrivant à des services financiers en ligne ou par téléphone. Les professionnels concernés seront tenus à de nouvelles règles en matière de droit de rétractation et d'informations du consommateur.

Le droit de rétractation facilité

Pour les contrats conclus à distance au moyen d'une interface en ligne, l'ordonnance impose « un accès facile, direct et permanent au droit de rétractation ». Le professionnel doit mettre à la disposition du consommateur, sans frais, cette fonctionnalité lui permettant d'exercer gratuitement ce droit, et ce avant l'expiration du délai prévu par le code de la consommation.

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Echo du Mardi le 26 janvier 2026

Des informations précontractuelles obligatoires
Le cadre des informations précontractuelles destinées aux consommateurs est renforcé. Le code de la consommation est modifié pour contraindre les entreprises à fournir gratuitement, avant la signature du contrat, toutes les « explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés » : informations concernant le professionnel et les produits proposés, modalités du droit de rétractation, possibilité de faire une réclamation, prix dû par le consommateur (comprenant l'ensemble des commissions, charges, dépenses et taxes afférentes), conséquences en cas de défaut ou de retard de paiement, etc.

Les informations doivent être fournies de manière lisible et compréhensible et le caractère commercial doit apparaître sans équivoque. Elles doivent par ailleurs être accessibles aux consommateurs en situation de handicap.

Le contrat souscrit par téléphonie vocale sécurisé par une vente en « 2 temps »
L'ordonnance revoit le cadre réglementaire pour les contrats conclus par voie de téléphonie vocale. À chaque démarchage téléphonique, le professionnel devra indiquer au début de la conversation son nom, le but commercial de l'appel, et si celui-ci est enregistré.

L'ordonnance indique que lorsqu'un contrat est conclu à la suite d'une prise de contact par téléphonie vocale, y compris à l'initiative du consommateur, le fournisseur doit adresser au consommateur, sur papier ou tout autre support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite. « Le consommateur n'est engagé par cette offre qu'après l'avoir signée sur papier ou tout autre support durable » (entrée en vigueur de cette disposition à compter du 1er janvier 2027).

Pas de manipulation des consommateurs
Enfin, les interfaces en ligne ne doivent pas être conçues « de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires du service [ou] de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées ».

Les pratiques visées sont les suivantes :

- influencer la décision du consommateur dans la manière de présenter les offres ;
- demander de façon répétée aux consommateurs de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle de nature à perturber leur choix ;
- rendre la procédure de désinscription d'un service plus complexe que la procédure d'inscription.

L.G.

Rappel
L'interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs entre en vigueur à partir

Ecrit par Echo du Mardi le 26 janvier 2026

du 11 août 2026 (loi du 30 juin 2025 contre toutes les fraudes aux aides publiques). Le professionnel devra mettre immédiatement fin à l'appel si le consommateur ne souhaite pas le poursuivre et aura interdiction de le recontacter.
Le démarchage téléphonique ne sera possible que dans 2 cas :
– si le consommateur a donné au préalable son accord à être prospecté, de façon « libre, spécifique, éclairée, univoque et révocable » ;
– ou lorsque l'appel porte sur un contrat en cours.

Pour toujours en savoir plus, lisez **www.echodumardi.com**, le seul média économique 100% Vaucluse habilité à publier les annonces légales, les appels d'offres et les ventes aux enchères !