

16/07/2026

La présente étude vous expose l'état des connaissances à sa date d'émission. L'analyse et les conclusions du Cabinet ont pu et pourront encore évoluer dans le temps notamment en fonction des évolutions de la réglementation, de la jurisprudence, de la doctrine, des positions de Place, de la soft law, de l'ACPR... Personnelle et strictement confidentielle, cette note ne peut pas être cédée à un tiers même à titre gratuit.

LA VENTE À DISTANCE DE SERVICES FINANCIERS AUPRÈS DES CONSOMMATEURS

- ÉTUDE D'IMPACT -

Le 6 janvier 2026, l'ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 et son décret d'application n° 2026-3 du même jour ont été publiés au Journal officiel. Ensemble, ces deux textes refondent le cadre applicable à la vente à distance des services financiers et renforcent la protection des consommateurs qui souscrivent en ligne ou par téléphone.

Parce que vos parcours de souscription sont aujourd'hui largement dématérialisés, cette réforme vous concerne directement. Ce faisant, la présente étude a donc vocation à vous présenter les enjeux majeurs résultant de ces évolutions et à vous apporter des éclairages utiles pour permettre à votre organisme de mieux appréhender et maîtriser, le cas échéant, vos nouvelles obligations en la matière.

RÉFÉRENTIEL NORMATIF

- **Ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (JORF du 6 janvier 2026)**
- **Décret n° 2026-3 du 5 janvier 2026 relatif à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (JORF du 6 janvier 2026)**

I) POURQUOI CETTE RÉFORME ?

Depuis une vingtaine d'années, la souscription à distance des produits financiers (assurance, épargne, crédit) s'est généralisée, puis massifiée avec la dématérialisation des parcours. Le cadre antérieur, issu de la directive 2002/65/CE, n'était plus adapté à ces usages : complexité croissante des offres, automatisation de la souscription, recours à des techniques de conception d'interfaces susceptibles d'orienter le choix du consommateur (les « *dark patterns* »), et difficultés pratiques à exercer ses droits, à commencer par le droit de rétractation.

La réforme transpose en droit français la **directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023**, qui abroge la directive 2002/65/CE et rapatrie les règles de la vente à distance des services financiers au sein de la directive « droits des consommateurs » 2011/83/UE. En droit interne, l'ordonnance modifie cinq codes : consommation, assurances, mutualité, sécurité sociale et monétaire et financier.

Elle s'articule par ailleurs avec la **loi n° 2025-594 du 30 juin 2025** (dite « loi Cazenave »), qui pose l'interdiction de principe du démarchage téléphonique non sollicité à compter du **11 août 2026**.

Cette réforme poursuit ainsi trois objectifs principaux :

- Moderniser le cadre de la vente à distance pour l'adapter aux usages numériques actuels ;
- Renforcer la protection du consommateur, en particulier au stade précontractuel et lors de l'exercice du droit de rétractation ;
- Harmoniser les règles sectorielles avec le droit commun de la consommation et améliorer l'effectivité des contrôles.

II) CE QUE CHANGE LA RÉFORME

L'ordonnance peut se résumer à trois piliers, que les fiches suivantes détaillent :

- **Faciliter la rétractation/renonciation en ligne (rétractation dite « en un clic ») ;**
- **Renforcer l'information, notamment précontractuelle, et la loyauté ;**
- **Refondre le cadre de la vente de contrats par téléphone.**

III) QUI EST CONCERNÉ ?

A. Les professionnels concernés

L'ordonnance « vente à distance » retient une approche fonctionnelle et large : elle s'applique à **tout professionnel qui participe à la commercialisation à distance d'un service financier auprès d'un consommateur**, entendu comme une personne physique agissant à des fins étrangères à toute activité professionnelle. Cela inclue notamment :

- Les **fournisseurs de services financiers** : établissements de crédit, entreprises d'assurance, mutuelles et unions, institutions de prévoyance, entreprises d'investissement... ;
- Leurs **intermédiaires, distributeurs et mandataires**, dès lors qu'ils interviennent dans le processus de commercialisation à distance.

Les obligations ne pèsent donc pas sur le seul cocontractant, mais sur l'ensemble de la chaîne de distribution.

Pour les assureurs et les organismes mutualistes ou de prévoyance, certaines obligations nouvelles sont rendues applicables directement par le Code de la consommation, tandis que d'autres les atteignent par l'intermédiaire de leurs propres codes (assurances, mutualité, sécurité sociale), que l'ordonnance modifie en parallèle. Cette distinction commande le texte exact qui vous est opposable et le régime de sanction applicable.

B. Les contrats concernés

L'article 4 de l'ordonnance « vente à distance » renomme le chapitre dédié du Code de la consommation « **Contrats conclus à distance portant sur des services financiers** », et l'article 5 supprime une réserve qui limitait son articulation avec les régimes sectoriels.

Au sens des dispositions de l'article L.221-1 du Code de la consommation, est **un contrat conclu à distance** « *tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat* ».

La qualification de « contrat conclu à distance » implique donc 3 constats :

- 1° l'existence d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance ;**
- 2° l'absence de présence physique simultanée des parties ;**
- 3° l'utilisation de techniques de communication à distance pour la conclusion du contrat.**

Le champ d'application de l'ordonnance 2026-2 s'étend ensuite à un **large spectre de services financiers**, incluant notamment :

- ➔ Les services bancaires : comptes de dépôt, dépôts, moyens et services de paiement, monnaie électronique ;
- ➔ Le crédit : crédit à la consommation, crédit immobilier, regroupement de crédits, autorisation de découvert ;
- ➔ L'épargne : livrets réglementés, plan d'épargne logement, plan d'épargne en actions, plan d'épargne retraite individuel et PEPP ;
- ➔ L'investissement : services d'investissement (réception et exécution d'ordres, gestion de portefeuille, conseil en investissement), souscription de titres financiers et de parts ou actions d'OPC ;
- ➔ L'intermédiation financière : intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement, conseillers en investissements financiers, intermédiaires en financement participatif ;

- L'assurance et la protection sociale complémentaire : assurance vie et capitalisation, assurances de dommages, assurance emprunteur, complémentaire santé, prévoyance, retraite supplémentaire.

Cette définition recoupe les six familles retenues par la directive 2023/2673, transposée par l'ordonnance : banque, crédit, assurance, retraites individuelles, investissements et paiements.

Certains de ces services, en particulier les produits de marché énumérés à l'article L.222-9 (change, valeurs mobilières, OPC, contrats à terme, options), sont exclus du seul droit de rétractation.

Ainsi, l'ordonnance vise, de manière globale et sous réserve de spécificités au cas par cas, **les contrats de services financiers conclus sans présence physique simultanée des parties, au moyen exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance telles qu'une interface en ligne (site internet, application) ou par téléphonie vocale (par exemple, voir fiche 1 pour la « rétractation en 1 clic », qui ne concerne que les interfaces en ligne et pas la téléphonie).**

Ensuite, le champ subjectif est strict : seuls sont protégés **les consommateurs**, c'est-à-dire **les personnes physiques agissant à des fins étrangères à toute activité professionnelle**. Les **contrats conclus entre professionnels ou à des fins professionnelles en sont donc exclus**.

IV) CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE

La réforme s'applique aux contrats conclus **à compter du 19 juin 2026**, selon une entrée en vigueur échelonnée qui combine une date de principe et deux dates différées propres aux mesures relatives à la vente par téléphone :

- **19 juin 2026** : entrée en vigueur de principe. Sont concernées la fonctionnalité de rétractation / renonciation en ligne, l'information précontractuelle enrichie, le devoir d'explications adéquates et l'intervention humaine, la loyauté des interfaces (interdiction des « *dark patterns* »), ainsi que le contrôle et les sanctions.
- **11 août 2026** : entrée en vigueur des mentions d'information en début d'appel propres à l'**assurance** (C. assur. art. L. 112-2-2) et de l'interdiction du démarchage téléphonique non sollicité issue de la **loi Cazenave** (loi n° 2025-594).
- **1^{er} janvier 2027** : entrée en vigueur de l'obligation de confirmation et de signature de l'offre conclue par téléphone (« vente en deux temps », C. consom. art. L. 222-6, II).



Contrats en cours : les contrats conclus avant le 19 juin 2026 restent régis par le droit antérieur.

En revanche, les mentions d'information en début d'appel s'appliquent dès le 19 juin 2026 et l'obligation de signature de l'offre téléphonique n'entrera en vigueur qu'au 1^{er} janvier 2027.

Tableau récapitulatif des principales mesures et de leur entrée en vigueur

Mesure	Dispositions	Entrée en vigueur	Fiche
Fonctionnalité de rétractation / renonciation en ligne	C. consom. art. L. 222-8 (+ D. 222-2) ; décliné en C. assur. L. 112-2-1, C. mut. L. 221-18, CSS L. 932-15-1 (+ D. 112-5, D. 221-2, D. 932-2-4).	19 juin 2026	1
Information précontractuelle enrichie	C. consom. art. L. 222-5 (services financiers de droit commun) ; par ex., pour l'assurance, via l'art. L. 112-2-1, III du C. assur.	19 juin 2026	2
Explications adéquates et intervention humaine	C. consom. art. L. 222-5-1 (hors produits régis par des règles sectorielles d'explication ; ex. devoir de conseil en assurance).	19 juin 2026	2
Loyauté des interfaces (interdiction des « dark patterns »)	C. consom. art. L. 222-16-3 ; rendu applicable au secteur par renvoi (L. 112-2-1, L. 221-18, L. 932-15-1).	19 juin 2026	2
Vente par téléphone : mentions en début d'appel	C. consom. art. L. 222-5-2 ; C. assur. art. L. 112-2-2.	19 juin 2026 (assurance : 11 août 2026)	3
Vente par téléphone : confirmation et signature de l'offre	C. consom. art. L. 222-6, II.	1 ^{er} janvier 2027	3
Démarchage téléphonique non sollicité	Loi n° 2025-594 (« loi Cazenave ») ; coordination par l'ordonnance.	11 août 2026	3
Contrôle et sanctions	DGCCRF (L. 511-3, L. 511-21 C. consom.) ; ACPR (L. 612-39, L. 612-41 CMF).	19 juin 2026	1 à 3

Composition de l'étude

La présente étude se compose de trois fiches :

FICHE I : LES ÉVOLUTIONS FACILITANT L'EXERCICE DU DROIT DE RÉTRACTATION / RENONCIATION

FICHE II : LA REFONTE DE LA VENTE DE CONTRATS PAR DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

FICHE III : LE RENFORCEMENT DE L'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE, DEVOIR D'EXPLICATION ET LOYAUTÉ DES INTERFACES NUMÉRIQUES