COMMISSION
EUROPÉENNE

Bruxelles, le 14.5.2014
COM(2014) 259 final

# RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

## sur la mise en œuvre de la directive 2008/48/CE relative aux contrats de crédit aux consommateurs

# TABLE DES MATIÈRES

## RAPPORT DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN ET AU CONSEIL

### sur la mise en œuvre de la directive 2008/48/CE relative aux contrats de crédit aux consommateurs


1. Introduction ..... 2
2. Transposition de la directive dans les États membres ..... 3
3. choix réglementaires visés à l'article 27, paragraphe 2, et leurs effets ..... 4
4. Spécification de certains concepts contenus dans la directive ..... 9
5. Pertinence, pour les marchés du crédit à la consommation, des seuils fixés à l'article 2, paragraphe 2, point c), et des seuils et taux utilisés pour calculer l'indemnité due en cas de remboursement anticipé ..... 12
6. Impact de la directive sur les marchés du crédit à la consommation ..... 13
7. Impact de la directive sur la protection des consommateurs ..... 17
8. Conclusions ..... 22

## 1. INTRODUCTION

Plus de vingt ans après l'adoption de la première directive sur le crédit à la consommation en 1987[1], la directive 2008/48/CE (directive sur le crédit à la consommation ou «DCC»)[2] a été adoptée, avec l'obligation pour les États membres de la transposer avant le 11 juin 2010. Depuis lors, la Commission a adopté la directive 2011/90/UE[3] afin que les hypothèses nécessaires au calcul du taux annuel effectif global (TAEG) reflètent plus précisément les produits vendus sur le marché. Elle a également publié des lignes directrices sur l'application de la DCC en ce qui concerne les coûts et le TAEG.

L'objectif principal de la DCC est d'offrir un niveau élevé de protection aux consommateurs et d'améliorer ainsi leur confiance, de permettre la libre circulation des offres de crédit d'un pays à l'autre et de remédier aux distorsions de concurrence découlant des différences entre les législations nationales relatives au crédit à la consommation. Il convient parallèlement de souligner que la directive n'a pas pour objectif d'inciter les consommateurs à contracter davantage de crédits, mais plutôt de les doter de toutes les informations et de tous les droits nécessaires pour réfléchir minutieusement avant de contracter un crédit.

Il importe toutefois de rappeler que les contrats de crédit suivants ne relèvent pas du champ d'application de la directive:

1. tous les contrats de crédit garantis par une hypothèque, par une autre sûreté comparable communément utilisée dans les États membres sur les immeubles, ou par un droit lié à un bien immobilier (article 2, paragraphe 2, point a)); et
2. tous les contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire (article 2, paragraphe 2, point b)).

Il convient également de noter que les contrats de crédit portant sur un montant total inférieur à 200 euros ou supérieur à 75 000 euros ne relèvent pas non plus du champ d'application de la DCC, bien que les États membres puissent volontairement étendre l'application de la directive aux contrats de crédit sortant de son champ d'application.

L'article 27, paragraphe 2, de la DCC exige de la Commission qu'elle procède tous les cinq ans à la révision des seuils visés par la directive et des taux utilisés pour calculer l'indemnité en cas de remboursement anticipé, et qu'elle vérifie les effets des choix réglementaires des États membres sur le marché intérieur et les consommateurs. En outre, dans sa résolution du 20 novembre 2012, le Parlement européen a invité la Commission à présenter un rapport sur la mise en œuvre de la directive et à évaluer son incidence sur la protection des consommateurs de manière exhaustive.

La Commission a en conséquence adopté le présent rapport, en se basant sur le contrôle de la transposition toujours en cours et sur les éléments probants rassemblés dans le cadre d'une

---

1 Directive 87/102/CEE du Conseil du 22 décembre 1986 relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres en matière de crédit à la consommation (JO L 42 du 12.2.1987).

2 Directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 relative aux contrats de crédit aux consommateurs (JO L 133/66 du 22.5.2008).

3 Directive 2011/90/UE de la Commission du 14 novembre 2011 modifiant l'annexe I, partie II, de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil énonçant les hypothèses supplémentaires nécessaires au calcul du taux annuel effectif global.

étude sur le marché du crédit à la consommation[4], ainsi que sur une étude concernant les choix réglementaires des États membres[5], ces deux dernières études ayant été réalisées par des contractants externes.

## 2. TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE DANS LES ÉTATS MEMBRES

### 2.1. Date limite pour la transposition

Selon l'article 27, paragraphe 1, les États membres devaient adopter et publier les dispositions nécessaires pour se conformer à la DCC avant le 11 juin 2010, soit 24 mois après l'entrée en vigueur de la directive. Ils étaient également tenus d'appliquer ces dispositions à compter du même jour. Un grand nombre d'États membres n'ont pas communiqué à temps leurs mesures d'application nationales. C'est la raison pour laquelle, à l'expiration du délai de transposition, la Commission a entamé des procédures d'infraction à l'encontre de 16 États membres. Par ailleurs, quatre États membres n'ont pas assuré son entrée en vigueur ou son application effective en temps voulu, réclamant une période de transition non prévue par la directive. Tous les États membres ayant entre-temps adopté et communiqué leurs mesures de transposition, les procédures d'infraction ouvertes pour défaut de notification des mesures de transposition ont été clôturées.

### 2.2. Suivi de la transposition

Vingt États membres ont transposé la DCC en adoptant de nouveaux actes législatifs, les autres ayant opté pour la modification de la législation préexistante. Deux États membres ont transposé la DCC par le truchement de la législation secondaire, tandis qu'un autre a publié une ordonnance d'urgence qui a ensuite été confirmée par une loi.

Selon l'évaluation réalisée par la Commission, aucune lacune systématique dans la transposition de la directive par les États membres n'a encore été relevée. Toutefois, dans plusieurs États membres, certaines dispositions de la directive semblent absentes ou transposées de manière erronée ou incomplète, comme l'a conclu une analyse préliminaire de la Commission.

Dans un premier temps, les services de la Commission ont entamé un dialogue avec les États membres, afin d'obtenir davantage d'informations sur la manière dont ils ont transposé la directive ainsi que certaines précisions sur les informations existantes, ou la confirmation de celles-ci. Certains États membres ont déjà reconnu à ce stade des lacunes dans leurs mesures de transposition et promis de modifier celles-ci afin de les mettre en conformité avec la directive. Pour d'autres États membres, les services de la Commission ont ouvert des enquêtes plus approfondies, susceptibles de déboucher sur des procédures d'infraction.

---

4 Étude sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation en Europe, réalisée par IPSOS et London Economics.

5 Étude sur l'impact des choix réglementaires des États membres et d'autres aspects liés à la mise en œuvre de la directive 2008/48/CE sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation dans l'Union européenne, rapport final - septembre 2013, préparée pour l'Agence exécutive pour la santé et les consommateurs par Risk & Policy Analysts Limited. Cette étude est incluse dans les rapports par pays ainsi que dans le rapport final horizontal couvrant l'analyse de la situation dans l'Union européenne et basé sur les informations et évaluations par pays.

## 3. CHOIX REGLEMENTAIRES VISES A L'ARTICLE 27, PARAGRAPHE 2, ET LEURS EFFETS[6]

Certaines dispositions de la DCC sont facultatives dans le sens où les États membres sont libres de choisir d'appliquer ou de ne pas appliquer les exigences qu'elles contiennent (ci-après les «choix réglementaires»). Aux termes de l'article 27, paragraphe 2, de la DCC, la Commission européenne doit vérifier les effets, sur le marché intérieur et les consommateurs, de l'existence des choix réglementaires visés à l'article 2, paragraphes 5 et 6, à l'article 4, paragraphe 1 et paragraphe 2, point c), à l'article 6, paragraphe 2, à l'article 10, paragraphe 1 et paragraphe 5, point f), à l'article 14, paragraphe 2, et à l'article 16, paragraphe 4. Si l'étude commandée par la Commission était principalement axée sur l'impact potentiel des choix réglementaires des États membres sur le marché intérieur du crédit et la protection des consommateurs, dans chaque État membre pris individuellement et dans toute l'Union européenne, elle a démontré toute la complexité d'une telle évaluation. Les principaux facteurs qui influent sur l'évaluation qualitative de ce genre d'impact sont notamment le laps de temps relativement court qui s'est écoulé depuis la transposition de la directive et les contextes nationaux radicalement différents quant aux cadres réglementaires et aux marchés du crédit, notamment en ce qui concerne la situation nationale précédant l'entrée en vigueur de la DCC et le comportement réel/les actions des consommateurs et des fournisseurs de crédit. Enfin, certaines conséquences pourraient découler davantage des évolutions du marché (en particulier de la crise financière) que de la mise en œuvre de la DCC[7].

### 3.1. Dérogations prévues pour les organisations créées dans l'intérêt commun de leurs membres (article 2, paragraphe 5)

Six États membres (Chypre, l'Irlande, la Lituanie, la Lettonie, la Roumanie et le Royaume-Uni [Angleterre et Pays de Galles, Écosse et Irlande du Nord]) ont fait usage de la possibilité offerte par l'article 2, paragraphe 5, de n'appliquer que certaines dispositions de la directive aux contrats de crédit conclus par les organisations créées dans l'intérêt commun de leurs membres, au sens de l'article 2, paragraphe 5, points a) à e).

Certaines parties intéressées[8] estiment qu'en allégeant la charge administrative imposée aux organisations proposant une solution moins agressive et onéreuse que d'autres types de fournisseurs de crédit, ce choix réglementaire a eu une incidence positive sur le marché intérieur et sur la protection des consommateurs. Il a également permis d'élargir le choix pour les consommateurs tout en contribuant à limiter la pénétration sur le marché de types de crédit plus onéreux (par ex. les prêts sur salaire) et en renforçant l'inclusion financière. Parmi les aspects potentiellement négatifs découlant de l'usage de cette possibilité par seulement

---

6 La présente section est basée sur les conclusions de l'étude sur l'impact des choix réglementaires des États membres et d'autres aspects liés à la mise en œuvre de la directive 2008/48/CE sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation dans l'Union européenne, préparée pour l'Agence exécutive pour la santé et les consommateurs par Risk & Policy Analysts Limited.

7 Il y a lieu de reconnaître que la méthode adoptée pour réaliser l'étude ci-dessus, à savoir l'évaluation des incidences sur la base de recherches documentaires et de consultations des parties intéressées (enquêtes en ligne et entretiens téléphoniques avec des autorités publiques, des fournisseurs de crédit, des représentants des consommateurs, des instituts de recherche, des associations professionnelles et des organismes de plaintes), l'étendue des informations tirées des consultations et les conclusions de l'analyse des incidences des choix réglementaires prévus par la DCC déterminent la portée et la nature des informations visées dans le présent rapport. Il convient de noter que lorsque des incidences de choix réglementaires ont été mises en évidence sur le marché intérieur du crédit, il faut considérer que même si ces incidences ont parfois été observées sur un marché national, elles sont susceptibles d'affecter d'autres pays de l'UE, des questions transfrontalières ou, tout au moins, les interfaces entre les marchés nationaux et le marché de l'UE dans son ensemble. Il convient enfin d'observer que de par leur nature, les conclusions de l'étude ne permettaient pas d'analyser facilement les incidences quantitatives.

8 Cette opinion a été exprimée par des autorités publiques, des organismes de protection des consommateurs et des caisses de crédit dans les pays qui ont effectué ce choix réglementaire.

certains États membres, citons les problèmes liés à l'équilibre et à l'équité entre les fournisseurs de crédit[9], à l'harmonisation maximale en tant que principe législatif, à la facilité de mise à exécution et à la clarté juridique pour les consommateurs.

### 3.2. Contrats de crédit relatifs aux délais de paiement ou aux modes de remboursement (article 2, paragraphe 6)

Dix-huit États membres (la Belgique, la Croatie, Chypre, la République tchèque, le Danemark, l'Allemagne, la Grèce, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Pologne, le Portugal, la Roumanie, la Slovaquie, la Slovénie et l'Espagne) ont fait usage de l'option prévue par l'article 2, paragraphe 6, afin de n'appliquer que certaines dispositions de la DCC aux contrats de crédit prévoyant que les délais de paiement ou les modes de remboursement font l'objet d'un accord entre le prêteur et le consommateur lorsque le consommateur est déjà en situation de défaut de paiement pour le contrat de crédit initial et lorsque les conditions visées à l'article 2, paragraphe 6, points a) et b), sont satisfaites.

Le but de ce choix réglementaire est d'encourager les fournisseurs de crédit à rechercher une solution plus profitable aux deux parties, permettant au consommateur de reporter son paiement ou de bénéficier d'autres méthodes de remboursement. Une telle possibilité aurait vraisemblablement une incidence positive sur la protection des consommateurs. Bien souvent, toutefois, les parties intéressées ne sont pas au courant de l'application pratique de ce choix réglementaire ou de toute incidence qui pourrait lui être directement attribuable (ce qui peut s'expliquer par le fait que pour certains États membres, la transposition nationale du choix réglementaire correspond à la pratique commerciale standard qui préexistait à la DCC). Quelque 15 % des personnes ayant répondu à l'enquête en ligne ont indiqué que le fait d'opérer le choix réglementaire visé à l'article 2, paragraphe 6, avait eu une incidence positive sur la protection des consommateurs, tandis que 5 % des personnes interrogées faisaient au contraire état d'une incidence négative; toutefois, ces points de vue n'étaient pas étayés d'éléments probants[10].

### 3.3. Règles nationales imposant l'indication du TAEG dans la publicité concernant les contrats de crédit qui n'indiquent pas de taux d'intérêt ou de chiffres concernant le coût éventuel du crédit pour le consommateur (article 4, paragraphe 1)

Quatre États membres (Chypre, la Hongrie, la Suède et le Royaume-Uni, toutes juridictions comprises) se sont prévalus de l'exception établie au deuxième alinéa de l'article 4, paragraphe 1, en exigeant la mention du TAEG dans les publicités concernant les contrats de crédit qui n'indiquent pas de taux d'intérêt ou de chiffres concernant le coût éventuel du crédit pour le consommateur, et non la mention des «informations de base» énumérées à l'article 4, paragraphe 2.

---

9 L'inclusion des caisses de crédit mutuel dans le champ d'application de l'ensemble des dispositions de la DCC en Irlande a engendré, selon les fournisseurs de crédit, des conditions de concurrence inégales par rapport aux organisations similaires d'autres pays ayant appliqué l'exception au titre de l'article 2, paragraphe 5, de la DCC (p.ex. le Royaume-Uni).

10 Certaines parties intéressées ont éprouvé des difficultés à différencier les incidences du choix réglementaire des incidences de la référence faite par l'article 2, paragraphe 6, aux contrats de crédit prévoyant que les délais de paiement ou les modes de remboursement font l'objet d'un accord entre le prêteur et le consommateur. Certaines parties intéressées ont conclu que l'existence de ce type de contrat dans un système juridique national était la conséquence du choix réglementaire, bien que ce choix, prévu à l'article 2, paragraphe 6, n'ait pas en soi pour but d'introduire ce type de contrat dans les systèmes juridiques nationaux.

De manière générale, les parties intéressées consultées dans les États membres concernés n'ont pas pu spécifier d'incidence particulière liée à la transposition de ce choix réglementaire. Le principal avantage perçu était qu'il rend les publicités brèves et concises[11], tout en fournissant aux consommateurs les informations sur le TAEG dont ils ont besoin pour comparer les différentes offres. Des inquiétudes ont toutefois été exprimées concernant le fait que tous les consommateurs ne réalisent pas que le TAEG indiqué dans la publicité peut constituer uniquement, selon la législation nationale et le cas échéant, un «exemple représentatif» et ne pas être le taux qui leur sera réellement appliqué.

### 3.4. Le TAEG dans la publicité, dans les informations précontractuelles et dans les contrats de crédit couverts par l'article 2, paragraphe 3 (découverts remboursables à la demande ou dans un délai de trois mois) (article 4, paragraphe 2, point c), article 6, paragraphe 2, et article 10, paragraphe 5, point f))

Huit États membres (la Bulgarie, le Danemark, l'Irlande, le Luxembourg, Malte, la Pologne, l'Espagne et le Royaume-Uni [Angleterre et Pays de Galles, Écosse et Irlande du Nord]) ont fait usage de la possibilité offerte par l'article 4, paragraphe 2, point c), de permettre aux États membres de décider qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer le TAEG dans les publicités relatives aux contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois (contrats de crédit visés à l'article 2, paragraphe 3). Dix États membres (la Croatie, le Danemark, l'Allemagne, l'Irlande, le Luxembourg, Malte, la Pologne, la Slovaquie, l'Espagne et le Royaume-Uni [Angleterre et Pays de Galles, Écosse et Irlande du Nord]) ont fait usage de la possibilité offerte par l'article 6, paragraphe 2, de décider qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer le TAEG dans les informations précontractuelles relatives aux contrats de crédit visés à l'article 2, paragraphe 3. Onze États membres (la République tchèque, l'Allemagne, le Danemark, le Luxembourg, l'Espagne, l'Irlande, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, la Slovaquie et le Royaume-Uni [Angleterre et Pays de Galles, Écosse et Irlande du Nord]) ont fait usage de la possibilité offerte par l'article 10, paragraphe 5, point f), de décider qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer le TAEG dans les contrats de crédit visés à l'article 2, paragraphe 3.

Les opinions exprimées au sujet des conséquences de ces choix réglementaires semblent dépendre considérablement de la tendance à estimer ou non que les informations sur le TAEG sont utiles pour le consommateur en ce qui concerne les contrats de crédit spécifiques visés par l'article 2, paragraphe 3[12]. Il importe également de noter que les parties intéressées n'avaient pas connaissance d'un quelconque effet de ces choix réglementaires, ou pensaient que s'il y avait un effet, celui-ci était limité et concernait le marché intérieur du crédit ou les consommateurs. Il semblerait en effet que les contrats de crédit couverts par l'article 2, paragraphe 3, soient principalement des produits de niche utilisés uniquement dans certains États membres[13] par des fournisseurs de crédit et/ou des consommateurs spécifiques. Il est par ailleurs foncièrement difficile d'évaluer l'incidence de la non-communication d'informations et de distinguer l'incidence de la non-communication d'informations sur le TAEG de celle

---

11 Cette opinion a été exprimée par des autorités publiques et des fournisseurs de crédit.

12 Quinze États membres (l'Autriche, la Belgique, Chypre, l'Estonie, la Grèce, la Finlande, la France, la Hongrie, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Portugal, la Roumanie, la Suède et la Slovénie) soulignent que pour les contrats de crédit visés par l'article 2, paragraphe 3, le TAEG devrait être communiqué dans les publicités, dans les informations précontractuelles et dans le contrat de crédit lui-même.

13 Les découverts semblent être répandus en Allemagne, à Chypre, en Slovénie et aux Pays-Bas.

d'autres facteurs ayant une influence (la situation financière du débiteur, les connaissances financières de ce dernier, les répercussions de la crise financière sur l'emprunt, etc.).

Les déclarations relatives à l'incidence positive[14] de ces choix réglementaires sur la protection des consommateurs partent du principe que les consommateurs pourraient comprendre de manière erronée les informations relatives au TAEG pour les découverts (par ex. en raison des difficultés à calculer le TAEG à des fins publicitaires pour ce produit spécifique). En outre, les dispositions en question ont permis aux États membres de trouver un équilibre entre la nécessité d'assurer un niveau adéquat de protection des consommateurs et les obligations imposées aux prêteurs. En effet, pendant le processus de consultation, les fournisseurs de crédit et les associations professionnelles ont observé que s'ils avaient été soumis à l'obligation de calculer le TAEG pour les contrats de crédit visés à l'article 2, paragraphe 3, ils auraient dû supporter des coûts supplémentaires pour n'en tirer qu'un avantage minime. Il a été considéré à cet égard que les choix réglementaires avaient une incidence positive sur le marché intérieur du crédit. En revanche, il a été indiqué que, quelles que soient les éventuelles lacunes observées, le TAEG devait être indiqué pour tous les types de produits de crédit afin de promouvoir la transparence et la cohérence et de faire en sorte que le consommateur reçoive toutes les informations existantes[15]. Cela sous-entend que le TAEG peut aider le consommateur (si celui-ci possède les connaissances financières suffisantes) à comparer différentes offres et à prendre une décision en connaissance de cause. De ce point de vue, on peut avancer que les États membres qui ont appliqué ces choix réglementaires enregistrent peut-être certaines conséquences négatives. Celles-ci devraient néanmoins rester limitées, compte tenu de la faible proportion de contrats de crédit visés par l'article 2, paragraphe 3, conclus dans l'Union.

### 3.5. Règles nationales relatives à la validité de la conclusion des contrats de crédit (article 10, paragraphe 1)

Les 28 États membres ont tous maintenu ou introduit des règles nationales concernant la validité de la conclusion des contrats de crédit conformément à l'article 10, paragraphe 1. Tous les États membres ont décidé, dans le cadre de ce choix réglementaire, que les signatures électroniques devaient, en règle générale, être valides pour la conclusion de contrats de crédit. Si les utilisateurs ont fait état de certaines répercussions positives sur le bien-être des consommateurs (au vu notamment de l'augmentation des activités sur l'internet et en ligne), en Allemagne, l'utilisation de contrats écrits est considérée comme importante pour maintenir un niveau de protection des consommateurs élevé (les contrats écrits permettant aux consommateurs d'apprécier et de réaliser l'importance du contrat), ce qui est particulièrement pertinent compte tenu des expériences négatives associées à la fourniture électronique de crédit, notamment le crédit par SMS, largement répandu dans les pays nordiques. La réalité actuelle est que dans toute l'Union, la plupart des contrats de crédit sont toujours conclus au format papier.

14 Ce point de vue a été exprimé par maints types différents de parties intéressées, notamment des fournisseurs de crédit, des associations professionnelles et des organisations de consommateurs.

15 Ce point de vue a surtout été exprimé par des organisations/représentants de consommateurs, mais aussi par des associations professionnelles, des fournisseurs de crédit et des autorités publiques.

### 3.6. Droit de rétraction dans le cas d'un contrat de crédit lié (article 14, paragraphe 2)

Trois États membres (la France, la Roumanie et la Slovénie) ont invoqué l'existence d'une législation préexistante pour se prévaloir de l'exception établie à l'article 14, paragraphe 2, concernant les contrats de crédit liés au sens de l'article 3, point n), en vertu de laquelle lorsque la législation antérieure à l'entrée en vigueur de la directive dispose déjà que les fonds ne peuvent être mis à disposition du consommateur avant l'expiration d'un certain délai, les États membres peuvent réduire le délai de 14 jours à ce délai spécifique à la demande expresse du consommateur.

Ce choix réglementaire donne aux consommateurs la possibilité de recevoir rapidement les biens ou services achetés et devrait favoriser la cohérence réglementaire avec la législation nationale existante. Il offre par ailleurs davantage de clarté juridique aux fournisseurs de crédit. En spécifiant que cette demande doit être formulée par le consommateur, cette disposition a pour but d'éviter que ce dernier ne soit soumis à des pressions visant à lui faire réduire sa période d'attente. Parallèlement, elle permet aux consommateurs sûrs de leur achat de procéder plus rapidement. Toutefois, les parties intéressées n'étaient pas au courant de l'application pratique de ce choix réglementaire, ni des éventuelles incidences qui pourraient lui être directement attribuables.

### 3.7. Droit au remboursement anticipé assorti d'une indemnité pour le prêteur (article 16, paragraphe 4)

Dix-sept États membres (l'Autriche, la Croatie, Chypre, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lettonie, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, la Pologne, la Slovaquie, la Slovénie et le Royaume-Uni - toutes juridictions comprises) ont transposé l'article 16, paragraphe 4, point a), relatif au droit du prêteur à une indemnité en cas de remboursement anticipé si le montant du remboursement anticipé dépasse le seuil défini par la législation nationale.

Neuf États membres (la Bulgarie, Chypre, le Danemark, la Lituanie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, l'Espagne et le Royaume-Uni [Gibraltar uniquement]) ont transposé l'article 16, paragraphe 4, point b), relatif au droit du prêteur d'exiger exceptionnellement une indemnité supérieure en cas de remboursement anticipé.

Cinq États membres (Chypre, la Lituanie, le Luxembourg, Malte et le Royaume-Uni [Gibraltar]) ont fait usage des deux possibilités.

Les parties intéressées ne sont généralement pas au courant des conséquences qui pourraient être directement attribuables aux choix réglementaires visés à l'article 16, paragraphe 4, points a) et b). En règle générale, ces conséquences devraient être limitées, puisque la grande majorité des contrats de crédit à la consommation conclus en Europe sont d'une valeur insuffisante pour que les fournisseurs de crédit puissent réclamer une indemnité selon le seuil appliqué par les États membres; en outre, certains fournisseurs de crédit renoncent à la possibilité de réclamer une indemnité financière en cas de remboursement anticipé (bien qu'ils soient en droit de le faire), tandis que dans certains États membres, les remboursements anticipés sont relativement rares.

Néanmoins, dans la majorité des États membres qui ont saisi la possibilité réglementaire visée à l'article 16, paragraphe 4, point a), on estime que ce choix a eu une incidence positive sur la

protection des consommateurs et/ou le marché intérieur, notamment en ce qui concerne la clarté juridique qu'il apporte tant aux fournisseurs de crédit qu'aux consommateurs. En particulier, il est considéré comme bénéfique pour les consommateurs des pays dans lesquels les fournisseurs de crédit doivent désormais satisfaire à des conditions plus restrictives avant de pouvoir réclamer des indemnités, ainsi que pour les fournisseurs de crédit, qui ne sont pas désavantagés par les remboursements anticipés des consommateurs.

## 4. SPECIFICATION DE CERTAINS CONCEPTS CONTENUS DANS LA DIRECTIVE[16]

La directive emploie certaines formulations ouvertes dans le but de permettre aux États membres d'adapter ses dispositions à leur culture juridique et à la situation prévalant sur leur marché. La présente section est basée sur l'étude relative à l'impact des choix réglementaires des États membres et d'autres aspects liés à la mise en œuvre de la directive 2008/48/CE sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation dans l'Union européenne.

### 4.1. Le concept de «frais négligeables» pour les contrats de crédit qui prévoient le remboursement du crédit dans un délai de trois mois (article 2, paragraphe 2, point f))

L'article 2, paragraphe 2, point f), de la directive exclut de son champ d'application les contrats de crédit dont les conditions prévoient le remboursement du crédit dans un délai de trois mois et la facturation de «frais négligeables». Neuf États membres (la Belgique, la Hongrie, Chypre, la Finlande, les Pays-Bas, la Roumanie, la Slovénie, l'Espagne et le Royaume-Uni) ont spécifié ou clarifié ce terme.

Globalement, l'explication de ce concept est considérée comme ayant eu une incidence positive tant sur le marché intérieur du crédit que sur la protection des consommateurs. Elle aurait ainsi aidé à protéger les consommateurs des prêteurs peu scrupuleux cherchant à contourner la DCC; selon les parties intéressées, cela pourrait permettre, à long terme, d'améliorer globalement la relation entre les fournisseurs de crédit et leurs bénéficiaires. Pour les fournisseurs de crédit, la spécification de ce concept garantit la clarté juridique. Elle permet une application plus efficace et une meilleure surveillance de leurs activités. Dans certains États membres, les parties intéressées n'ont pas pu identifier d'incidence attribuable à la clarification de ce concept, soit parce que ce dernier était déjà spécifié dans la législation antérieure à la DCC, soit parce que le nombre de contrats de crédit couverts est relativement faible.

### 4.2. La notion «en temps utile» dans le cadre de la fourniture d'informations précontractuelles (article 5, paragraphe 1, et article 6, paragraphe 1)

L'article 5, paragraphe 1, et l'article 6, paragraphe 1, exigent du prêteur ou de l'intermédiaire de crédit qu'il fournisse au consommateur des informations précontractuelles en temps utile, avant qu'il ne soit lié par un contrat ou une offre de crédit. Six États membres (la France, la Lituanie, les Pays-Bas, la Roumanie, la Suède et le Royaume-Uni) ont spécifié ou clarifié le sens de l'expression «en temps utile». La législation de transposition de certains États

[16] L'expression «ont spécifié ou clarifié» utilisée dans la présente section du rapport renvoie aux spécifications formulées dans les États membres conformément à la législation pertinente, aux considérants de la législation, aux travaux législatifs préparatoires, aux notes explicatives et aux documents similaires expliquant la signification des concepts utilisés dans la DCC. En ce qui concerne les incidences de la clarification des termes/concepts, toute incidence ayant trait au marché intérieur porte en réalité sur les marchés du crédit nationaux.

membres fait uniquement référence à la fourniture d'informations «avant» que le consommateur ne soit lié ou ne conclue le contrat.

De manière générale, la clarification du concept aurait légèrement favorisé la protection des consommateurs. Par exemple, les consommateurs suédois disposent désormais de suffisamment de temps pour se familiariser avec les informations et pour les apprécier (d'après les travaux préparatoires, le temps nécessaire pour se familiariser avec les conditions d'un contrat n'est pas le même pour tous les consommateurs). En revanche, certaines parties intéressées s'interrogent sur la mesure dans laquelle les fournisseurs de crédit en ligne peuvent respecter cette exigence et le font réellement.

### 4.3. Notion d'«explications adéquates» et fourniture d'une assistance au consommateur par les prêteurs ou les intermédiaires de crédit (article 5, paragraphe 6)

L'article 5, paragraphe 6, exige des prêteurs et des intermédiaires de crédit qu'ils fournissent au consommateur des explications adéquates lui permettant de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Les États membres peuvent adapter les modalités d'octroi et l'étendue de cette assistance ainsi qu'établir l'identité de la personne qui la fournit. Huit États membres (l'Autriche, la Hongrie, l'Italie, les Pays-Bas, la Pologne, la Slovénie, la Suède et le Royaume-Uni) ont spécifié ou clarifié ce que signifiait la notion d'«explications adéquates».

S'agissant des incidences positives, les parties intéressées en Hongrie ont indiqué que la spécification de ce concept avait permis aux autorités de contrôler et de vérifier plus facilement le respect des dispositions réglementaires (celles-ci sont donc mieux appliquées). En Italie, les parties intéressées estiment que les informations précontractuelles fournies aux consommateurs sont plus complètes et claires depuis que cette expression a été spécifiée. En outre, les clauses et conditions des contrats de crédit à la consommation auraient gagné en transparence et les informations seraient devenues plus uniformes et simples. S'agissant des incidences négatives, les fournisseurs de crédit ont souligné un alourdissement de la charge administrative des prêteurs ainsi que le gros volume d'informations que les consommateurs doivent traiter avant de prendre une décision. Pour certaines parties intéressées, une meilleure application de la législation est nécessaire, car les explications données par certains fournisseurs de crédit demeurent ambigües.

La Commission a compris, grâce aux plaintes et aux décisions préjudicielles rendues[17], qu'il n'est pas rare que des consommateurs signent des contrats non adaptés à leurs besoins. Il est donc très important de faire appliquer correctement les exigences en matière d'informations précontractuelles en général, et en particulier cette disposition, en tant que mesure préventive.

### 4.4. Fourniture d'informations précontractuelles pour certains contrats de crédit à l'aide des «informations européennes en matière de crédit aux consommateurs» qui figurent à l'annexe III (article 6, paragraphe 1)

L'article 6, paragraphe 1, exige du prêteur qu'il fournisse au consommateur les informations nécessaires à la comparaison des différentes offres pour lui permettre de prendre une décision en connaissance de cause sur la conclusion d'un contrat de crédit prenant la forme d'une

[17] Voir par exemple l'arrêt dans l'affaire C-76/10, Pohotovost' s.r.o./Iveta Korčkovská, en particulier les points 23 à 25.

facilité de découvert ou de certains autres contrats de crédit particuliers. Ces informations peuvent être fournies à l'aide du formulaire d'«informations européennes en matière de crédit aux consommateurs», qui figure à l'annexe III de la DCC[18]. Dix États membres (la Belgique, la Bulgarie, la Croatie, la Hongrie, l'Irlande, la Lituanie, le Luxembourg, le Portugal, la Slovénie et la Slovaquie) ont rendu l'utilisation de ce formulaire obligatoire pour ces contrats de crédit spécifiques.

La grande majorité des parties intéressées s'accordent à dire que de manière générale, ce formulaire a eu une incidence positive sur la protection des consommateurs et a atteint l'objectif escompté en permettant aux consommateurs de comparer différents prix et offres. L'utilisation obligatoire des informations européennes en matière de crédit aux consommateurs aurait réduit le risque de défaillance ou de non-paiement, facilité le processus de crédit en ligne et amélioré la transparence et la concurrence sur le marché intérieur du crédit. Cela étant, certaines parties intéressées estiment que les avantages de ce formulaire ont été atténués par le fait que bon nombre de consommateurs ne possèdent pas les connaissances financières nécessaires pour comprendre pleinement les informations fournies dans le formulaire. En Belgique et en Irlande, les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs sont considérées comme plus complexes que les informations qui étaient antérieurement fournies aux consommateurs et, de ce fait, ont même été considérées comme légèrement négatives pour la protection des consommateurs. Les fournisseurs de crédit soulignent généralement les coûts administratifs et opérationnels qu'ils doivent supporter, sans contrepartie positive dans certains pays. Quoi qu'il en soit, il semble évident que les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs gagneront en efficacité en étant accompagnées de mesures visant à améliorer les connaissances financières des consommateurs et le respect de l'article 5, paragraphe 6.

### 4.5. Notion de «nombre suffisant d'informations» dans le cadre de l'obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur (article 8, paragraphe 1)

L'article 8, paragraphe 1, exige du prêteur qu'il évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations, fournies, le cas échéant, par ce dernier et, si nécessaire, en consultant la base de données appropriée. Deux États membres (la Belgique et le Royaume-Uni) ont spécifié ou clarifié ce qu'il fallait entendre par «nombre suffisant d'informations».

La clarification de cette expression a eu une incidence positive: par exemple, en Belgique, les parties intéressées affirment que l'obligation imposée aux fournisseurs de crédit d'enregistrer certains produits financiers et de conserver les résultats des consultations sur la solvabilité des consommateurs a été bénéfique pour les consommateurs et ce, même si des informations «complètes et correctes» étaient déjà exigées et obtenues auprès des consommateurs avant la transposition de la directive. Des inquiétudes ont néanmoins été exprimées au sujet de l'application de cette disposition (certaines parties intéressées pensent que les prêteurs offrant des contrats au point de vente ne recueillent pas toujours suffisamment d'informations, en raison d'un conflit d'intérêts entre la vente d'un produit/service et le respect des obligations légales). Par conséquent, la solvabilité des consommateurs n'est pas toujours appréciée suffisamment en détail.

[18] Ces informations sont fournies au moyen du formulaire d'informations européennes en matière de crédit aux consommateurs pour les autres types de crédit en application de l'article 5, paragraphe 1.

### 4.6. Notion d'«augmentation significative» dans le cadre de l'obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur (article 8, paragraphe 2)

L'article 8, paragraphe 2, oblige le prêteur à évaluer la solvabilité du consommateur avant toute augmentation significative du montant total du crédit. Trois États membres (la Bulgarie, la Slovénie et la Suède) ont clarifié ce qu'il fallait entendre par «augmentation significative» en fixant un seuil spécifique à partir duquel le prêteur est tenu d'évaluer la solvabilité du consommateur.

En ce qui concerne les incidences positives, les parties intéressées en Slovénie estiment que la spécification de ce concept a réduit le niveau de risque pour toutes les parties au contrat de crédit et garantit un traitement équitable pour tous les consommateurs. En Bulgarie, les parties intéressées ont observé que dans les faits, la solvabilité était évaluée sans tenir compte du pourcentage spécifié dans la législation et que cette clarification n'avait donc pas forcément modifié la situation initiale. En Suède, les parties intéressées n'étaient généralement pas au courant que l'expression «augmentation significative» avait été clarifiée et n'ont donc pas pu fournir d'informations sur l'incidence de cette clarification.

### 4.7. L'expression «dépassement significatif» (article 18, paragraphe 2)

L'article 18, paragraphe 2, exige des prêteurs qu'ils fournissent certaines informations aux consommateurs, sans délai, sur un support papier ou sur un autre support durable, dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge pendant une période supérieure à un mois. Trois États membres (la Belgique, la Roumanie et le Royaume-Uni) ont spécifié ce qu'il fallait entendre par «dépassement significatif» (en fixant des seuils spécifiques, dans le cas de la Belgique et de la Roumanie).

En Belgique, la spécification de ce terme est considérée comme ayant une incidence positive sur la protection des consommateurs (grâce à la clarté juridique qu'elle apporte au prêteur comme au consommateur, qui facilite le respect des dispositions réglementaires, et grâce à la barrière psychologique créée par la spécification du montant qu'un dépassement peut atteindre). Il en va de même en Roumanie, qui considère que la simplicité et la clarté juridique associées à une donnée quantitative indiquée par la législation nationale sont particulièrement bénéfiques pour les consommateurs possédant peu de connaissances financières).

## 5. PERTINENCE, POUR LES MARCHES DU CREDIT A LA CONSOMMATION, DES SEUILS FIXES A L'ARTICLE 2, PARAGRAPHE 2, POINT C), ET DES SEUILS ET TAUX UTILISES POUR CALCULER L'INDEMNITE DUE EN CAS DE REMBOURSEMENT ANTICIPE[19]

L'article 2, paragraphe 2, point c), limite le champ d'application de la directive aux contrats de crédit dont le montant total du crédit est inférieur à 200 EUR ou supérieur à 75 000 EUR[20]. L'enquête réalisée auprès des parties intéressées ne donne aucune réponse claire quant à la pertinence de ces seuils.

Si les réponses fournies par les associations nationales de prêteurs laissent entendre que le seuil inférieur est important pour permettre aux prêteurs de proposer le prêt de petites sommes

19 La présente section a été rédigée sur la base de l'«Étude sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation en Europe», réalisée par IPSOS et London Economics.

20 À l'avenir, les contrats de crédit destinés à la rénovation d'un bien immeuble résidentiel portant sur un montant total de crédit supérieur à 75 000 EUR relèveront de la directive 2008/48/CE telle que modifiée par la directive sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel (JO L 60 du 28.2.2014).

à un coût réduit, la majorité des organismes de protection des consommateurs sont favorables à la suppression des seuils. Les organismes de protection des consommateurs qui ne préconisent pas une élimination des seuils proviennent principalement des États membres qui appliquent la DCC aux crédits à la consommation quel que soit le montant de ceux-ci. L'enquête menée auprès des prêteurs, en revanche, indique que certains prêteurs souhaiteraient voir le seuil inférieur relevé, et le seuil supérieur rabaissé. Toutefois, deux prêteurs sont favorables à un relèvement du seuil supérieur.

En ce qui concerne les seuils des indemnités en cas de remboursement anticipé, les quelques parties intéressées qui ont répondu n'ont pas fait mention d'une incidence sur leurs marchés du crédit respectifs. S'agissant des taux d'indemnisation, aucun retour d'informations n'a été reçu.

## 6. IMPACT DE LA DIRECTIVE SUR LES MARCHES DU CREDIT A LA CONSOMMATION[21]

### 6.1. Dimension du marché du crédit à la consommation

Dans le sillage de la crise financière, les ménages ont réduit leurs dettes de crédit à la consommation et les prêteurs ont durci leurs critères de prêt, tandis que la dette de crédit à la consommation en souffrance est passée de 9,1 % du PIB en 2009 à 8,2 % fin 2011. Derrière ce tableau général[22] se cache d'énormes écarts dans l'importance du crédit à la consommation dans l'UE, l'encours moyen par habitant fin 2011 variant de 212 EUR en Lituanie à 4 111 EUR à Chypre. Chypre affiche également le ratio crédit à la consommation/PIB le plus élevé (19 %), suivie de la Grèce (15 %), de la Hongrie (14 %), du Royaume-Uni (14 %), de la Bulgarie (12 %), de la Roumanie (11 %), de l'Irlande (11 %) et de la Pologne (10 %). Le rapport le plus faible est enregistré en Lituanie, au Luxembourg, en Estonie et en Lettonie, qui affichent tous moins de 5 %.

Malgré les importantes variations entre les pays, certains éléments montrent également qu'au cours de la période 2000-2011, les niveaux d'encours de crédit à la consommation par habitant ont commencé à converger, quoique lentement. En d'autres termes, le crédit à la consommation par habitant croît plus rapidement dans les États membres qui affichaient auparavant de faibles niveaux de crédit à la consommation que dans les États membres où les niveaux de crédit à la consommation sont déjà élevés.

Le crédit à la consommation libellé dans une devise étrangère représente un risque supplémentaire pour les consommateurs et est répandu dans certains États membres, essentiellement des États n'appartenant pas à la zone euro. Par exemple, le ratio du crédit à la consommation libellé en devise étrangère par rapport au crédit à la consommation total est en augmentation constante en Lituanie, passant de seulement 3 % début 2004 à 45 % fin juillet 2012. L'Autriche est le seul État membre de la zone euro faisant état d'un crédit à la consommation libellé en devise étrangère. Toutefois, une grande partie du crédit en devise étrangère est constituée de prêts sur valeur domiciliaire, c'est-à-dire des prêts à la consommation garantis par des hypothèques, fréquents dans de nombreux États membres

21 La présente section a été rédigée sur la base de l'«Étude sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation en Europe», réalisée par IPSOS et London Economics.

22 Les informations proviennent d'une base de données de l'ECRI, qui, dans de nombreux pays, ne couvre pas les prêteurs qui ne sont pas des institutions financières monétaires (des banques de dépôt). La dimension réelle du marché du crédit à la consommation est donc sous-estimée.

d'Europe centrale et orientale, ou par des prêts résidentiels. Les ratios fluctuent également en raison de la variation des taux de change.

En ces temps de crise financière, la valeur globale du crédit à la consommation a diminué dans plusieurs États membres au cours des dernières années. Si cette évolution a coïncidé avec les dates d'adoption et de mise en œuvre de la DCC, une grande majorité des prêteurs ayant répondu à l'enquête[23] ont indiqué ne pas avoir eu l'impression que l'adoption et la transposition de la DCC avaient affecté le volume de nouveaux crédits octroyés. Cela étant, un certain nombre de prêteurs ont indiqué que la DCC avait influencé les nouveaux crédits accordés en monnaie nationale. Parmi ceux ayant observé une incidence, certains ont qualifié celle-ci de positive, tandis que d'autres l'ont jugée négative.

### 6.2. Structure du marché du crédit à la consommation et éventail des produits de crédit disponibles sur les marchés nationaux

Les enquêtes réalisées auprès des autorités de régulation et des associations de prêteurs nationales leur demandaient une liste des principaux fournisseurs de crédit à la consommation non garanti par une hypothèque, subdivisée en deux catégories, à savoir les établissements de crédit et les prêteurs spécialisés. Les informations collectées dans le cadre de ces enquêtes sont incomplètes; il convient dès lors de ne pas interpréter une absence d'informations sur l'activité des prêteurs spécialisés comme le signe d'une faible activité de ces prêteurs. L'importance relative des établissements de crédit (banques) et des prêteurs spécialisés dans l'offre de crédit à la consommation varie d'un pays de l'UE à l'autre. D'après les résultats de l'enquête menée auprès des consommateurs[24], l'activité des prêteurs spécialisés la plus intense serait enregistrée en Italie, en Suède et au Royaume-Uni.

Aucune information fiable sur la concentration du marché du crédit à la consommation n'est actuellement disponible, et les réponses transmises par les autorités de régulation et par les associations de prêteurs nationales n'ont pas permis d'éclairer davantage cette question. Selon les données de la Banque centrale européenne (BCE)[25], l'Estonie, la Finlande et les Pays-Bas enregistrent des niveaux de concentration du marché pouvant être considérés comme élevés. Il ne semble pas y avoir d'évolution commune au fil du temps en ce qui concerne la concentration du marché: en effet, la concentration a diminué en Estonie tandis qu'elle a augmenté en Finlande et aux Pays-Bas. De la même manière, on ne remarque, en observant le reste des États membres, aucune tendance commune concernant la concentration du marché, et l'indice global moyen de l'UE a légèrement augmenté, mais reste néanmoins compétitif.

Toutes les autorités de régulation qui ont indiqué la gamme de produits de crédit offerts par des opérateurs nationaux sur leur marché national (10 sur 20)[26] déclarent que les découverts sont soit courants, soit très courants dans leurs pays respectifs et que la plupart sont enregistrés au niveau national et dans la monnaie locale. Il en va de même pour les cartes de crédit et les prêts personnels. Il convient toutefois de noter que la définition des cartes de crédit et de paiement n'est pas nécessairement la même dans tous les pays. Par exemple, en France, les cartes à débit différé sont souvent appelées «cartes de crédit».

---

23 Réalisée par Ipsos et London Economics dans le cadre de leur «Étude sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation en Europe».

24 Réalisée par Ipsos et London Economics.

25 Concentration mesurée par l'indice Herfindahl-Hirschman, sur la base de l'actif total des banques.

26 République Tchèque, Belgique, Estonie, Allemagne, Luxembourg, Lituanie, Portugal, Slovaquie, Suède et Royaume-Uni.

En ce qui concerne le nombre de produits de crédit disponibles sur chaque marché national, l'autorité de régulation slovaque indique que 19 produits de crédit (sur 20) sont soit courants, soit très courants, tandis que l'autorité britannique en cite 16 comme courants ou très courants. C'est en Allemagne et au Luxembourg que l'on trouve l'offre de produits la plus faible, les autorités de régulation ne citant respectivement que sept et huit types de crédits comme étant courants ou très courants.

Les emprunts auprès de prêteurs spécialisés (en général) ne sont qualifiés de courants ou très courants que par les associations de prêteurs du Royaume-Uni. De même, les prêts sur salaire octroyés par des prêteurs spécialisés sont courants ou très courants au Royaume-Uni. Une association de prêteurs hongroise indique aussi que les prêts sur salaire libellés en devises étrangères et fournis par des établissements étrangers sont courants en Hongrie.

### 6.3. Recours au crédit à la consommation dans l'UE

Le recours au crédit pour financer les besoins quotidiens des consommateurs peut être mesuré par le ratio entre le flux de crédit et les dépenses des ménages. Ce ratio indique la part des dépenses annuelles qui est financée par le crédit. Si le montant des remboursements de crédits des consommateurs est supérieur à celui des nouveaux crédits qu'ils contractent, ce ratio peut également être négatif et indiquer ainsi que les consommateurs ont réduit leur dette de crédit. Le recours au crédit à la consommation varie considérablement d'un État membre à l'autre.

À l'exception de l'Allemagne, tous les États membres voyaient leur crédit à la consommation augmenter par rapport aux dépenses des ménages avant le début de la crise financière. Après 2007, les consommateurs de plusieurs États membres ont réduit leur recours au crédit, surtout en Irlande (-1,4 %), en Espagne (-1,3 %) et au Royaume-Uni (-1,2 %). L'Allemagne et la Slovaquie sont les deux seuls États membres où le recours au crédit à la consommation a augmenté après 2007.

### 6.4. Fourniture de crédit transfrontalier

Seuls 11 organismes de régulation sur les 20 ayant répondu à l'enquête ont fourni des renseignements généraux sur les crédits octroyés dans leur pays et, surtout, seuls trois d'entre eux ont indiqué la part du crédit transfrontalier. Il ressort des informations communiquées lors de l'enquête que le crédit transfrontalier est insignifiant dans les pays concernés, ou que le volume des crédits transfrontaliers octroyés est négligeable. Seuls six prêteurs sur les 50 ayant répondu à l'enquête ont indiqué octroyer des prêts transfrontaliers. Trois de ces prêteurs ont déclaré que leurs prêts transfrontaliers se faisaient par l'intermédiaire de succursales, deux par l'intermédiaire de filiales et une via des prêts directs. Le pourcentage moyen de crédits transfrontaliers par rapport au volume de crédit total est de 1,43 % pour ceux qui ont fourni des données.

Selon l'enquête réalisée auprès des consommateurs, les emprunts transfrontaliers sont relativement rares chez les consommateurs, mais tout de même beaucoup plus répandus que ne l'avaient suggéré les précédentes études (environ 5 %). La part des emprunts transfrontaliers varie considérablement d'un État membre à l'autre. S'il est proche de zéro (0,2 %) en Autriche, en Slovaquie, les institutions d'autres États membres ont émis près d'un quart (23 %) des produits de crédit les plus récents détenus par les emprunteurs[27]. Les

[27] Il est toutefois possible que certaines personnes interrogées aient mal compris la notion de «crédit transfrontalier» et aient classé dans cette catégorie les emprunts octroyés par des banques enregistrées dans leur pays, mais ayant un nom étranger, ou les crédits accordés en devises étrangères.

personnes dont les revenus sont plus élevés sont plus susceptibles d'emprunter auprès d'un prêteur dans un autre État membre.

En ce qui concerne les éventuels obstacles à la fourniture de crédit et à l'emprunt transfrontaliers, la plupart des prêteurs ont omis de préciser quel était le type d'obstacle qui les empêchait d'accéder à un autre marché européen du crédit à la consommation, bien que certains aient indiqué que le manque d'accès à des informations de bonne qualité sur le crédit constituait un obstacle à leur entrée sur un autre marché ou que leur produit n'était pas adapté à une offre transfrontalière. Parmi les autres réponses figuraient notamment les «liquidités», le «respect de la législation lors de l'introduction d'actions en justice en cas de besoin», l'«écart entre les coûts de financement dans différents pays», la «difficulté de recouvrer les montants dus par une action en justice» ainsi que les «obstacles culturels et linguistiques».

### 6.5. Différences de prix des produits de crédit comparables dans et entre les pays

D'après les données de la BCE, de 2009 à 2013, le TAEG a diminué dans tous les États membres à l'exception de sept d'entre eux (Slovaquie, Hongrie, Estonie, Lettonie, Lituanie, République tchèque et Bulgarie), la chute la plus marquée (3,2 points de pourcentage) ayant été observée en Roumanie. Il est malheureusement impossible de déterminer si la directive a eu une quelconque incidence sur le TAEG appliqué, étant donné que sa transposition a coïncidé avec la crise financière.

Le coût du crédit à la consommation varie sensiblement d'un pays à l'autre. Le TAEG peut par exemple se chiffrer à 6 % ou moins dans un certain nombre d'États membres de la zone euro et atteindre 35 % dans certains États membres d'Europe centrale. Toutefois, la crise financière a entraîné une forte réduction des taux d'intérêt des banques centrales de toute l'UE. Au cours de la période 2003-2012, les taux d'intérêt pour les consommateurs (nets des taux des banques centrales) appliqués par les pays de l'UE semblent avoir convergé à vitesse raisonnable.

L'analyse des différences de TAEG observées dans les offres de crédit comparables d'un même pays ou de différents pays s'appuie sur les publicités sur papier qui ont été collectées par les clients mystères ainsi que sur les publicités en ligne collectées par London Economics. Globalement, 80 % de l'ensemble des publicités collectées indiquaient le TAEG.

Les offres les plus onéreuses concernaient des prêts personnels proposés par des prêteurs spécialisés, avec un TAEG de 80 % en moyenne. Cette constatation est peu surprenante lorsqu'on sait que les prêteurs spécialisés proposent souvent des prêts à très court terme à un taux d'intérêt élevé. Il a été constaté que les offres dont les publicités présentent des informations plus complètes sont moins chères.

Le TAEG englobe tous les coûts associés au crédit, y compris le taux débiteur, mais aussi tous les autres frais et taxes. La différence entre le TAEG et le taux débiteur permet donc d'évaluer le montant des coûts additionnels que le consommateur doit payer. L'Irlande et le Royaume-Uni sortent du lot en ce qu'ils présentent la différence la plus marquée entre le TAEG et le taux débiteur, tandis qu'en Islande et au Luxembourg, toutes les publicités analysées affichent des taux débiteurs identiques aux TAEG présentés. Dans l'UE, ce sont les prêts personnels qui présentent globalement la différence la plus marquée (près de 7 points de pourcentage) entre le TAEG et le taux débiteur, tandis que les prêts automobiles et les délais de paiement présentent les plus faibles différences, avec respectivement 2,5 et 3,8 points de pourcentage.

## 7. IMPACT DE LA DIRECTIVE SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS[28]

Avant de se pencher sur la manière dont les prêteurs satisfont aux obligations imposées par la directive, il importe de noter que selon les autorités de régulation interrogées, la totalité ou, du moins, la majorité des prêteurs connaissent leurs obligations générales. La moitié des autorités de régulation ont également indiqué n'avoir pris aucune mesure d'exécution suite à un non-respect de leurs obligations par les prêteurs. Seules 20% des autorités de régulation interrogées ont dû prendre de telles mesures en 2010 et 2011. Il convient néanmoins de noter que seules 70% des autorités de régulation vérifient que les prêteurs respectent bien leurs obligations à l'égard de leurs clients.

### 7.1. Respect des exigences en matière d'information au stade de la publicité

Conformément à l'article 4, les publicités pour des produits de crédit à la consommation doivent indiquer toutes les informations pertinentes sous la forme d'un exemple représentatif. Cette obligation ne s'applique pas aux publicités ne comportant aucune information sur les coûts et, dans certains États membres, aux publicités n'indiquant que le TAEG. Par conséquent, dans l'analyse qui va suivre, nous ne tiendrons compte que des publicités mentionnant des coûts d'emprunt autres que le TAEG. Étant donné que les exigences en matière d'informations ne sont pas les mêmes pour tous les types de crédit à la consommation, le respect des obligations devra être examiné séparément pour chaque type de crédit. Sur l'échantillon analysé, seules 22% des publicités présentant l'un ou l'autre type d'information financière remplissaient l'ensemble des exigences en matière d'informations. Si, dans certains pays, toutes les publicités pour des produits donnés remplissaient les exigences en matière d'informations, ce n'était pas le cas dans d'autres pays. Sur les différents types de publicités comparées, celles pour les cartes de crédit étaient de loin les moins exhaustives en termes d'informations, alors que les publicités pour les prêts automobiles étaient les meilleures de ce point de vue.

L'article 4 exige également que les informations de base soient communiquées de façon claire, concise et visible. L'analyse des publicités a mis en évidence la clarté très variable des informations fournies, en fonction des États membres et des produits de crédit à la consommation. Il ressort de la comparaison des publicités que les Pays-Bas font partie des cinq pays les plus performants pour chacun des critères relatifs aux informations de base. Sur les quatre types de crédits à la consommation, la note moyenne obtenue était de 5,5 sur 8. Ce sont les prêts automobiles qui affichent les variations les plus marquées, les publicités estoniennes étant les moins claires, avec une note moyenne de tout juste 1 sur 8. Une note tout aussi faible a été attribuée pour les délais de paiement en Bulgarie. Ici encore, les publicités trouvées aux Pays-Bas sont très conformes à la législation et obtiennent la plus haute note pour les cartes de crédit ainsi que pour les prêts personnels. Toutefois, aucun État membre n'obtient la note parfaite de 8 sur 8.

Globalement, quel que soit le type de prêteur, de crédit ou de moyen pour atteindre le consommateur, bon nombre de publicités ne satisfont pas à plusieurs critères de la directive, ce qui complique inutilement la tâche des consommateurs qui cherchent à comparer les offres. Il est donc nécessaire d'améliorer le respect des exigences à cet égard.

---

[28] La présente section a été rédigée sur la base de l'«Étude sur le fonctionnement du marché du crédit à la consommation en Europe», réalisée par IPSOS et London Economics.

### 7.2. Respect des exigences relatives aux informations sur le TAEG et à l'exemple représentatif

Globalement, seules 73 % de toutes les publicités indiquant le coût d'emprunt incluaient un exemple représentatif. Les publicités pour les cartes de crédit sont particulièrement médiocres de ce point de vue: en effet, bon nombre d'entre elles indiquent le coût annuel de la carte, mais ne fournissent aucun exemple représentatif. Les frais annuels faisant partie du coût d'emprunt pour les consommateurs qui utilisent une carte de crédit, ces publicités auraient dû inclure un exemple représentatif.

Cela étant, plusieurs États membres affichent des statistiques excellentes à cet égard, avec 100 % des publicités dans une catégorie donnée incluant un exemple représentatif. Afin d'évaluer les publicités comprenant à la fois un exemple représentatif et toutes les informations requises, le simulateur disponible sur le site web de la Commission[29] a été utilisé pour comparer les résultats avec le TAEG indiqué dans l'exemple représentatif. Pour un peu moins de la moitié des publicités fournissant suffisamment d'informations pour calculer le TAEG, celui obtenu à l'aide du simulateur ne correspondait pas au TAEG spécifié dans la publicité. La différence moyenne entre le TAEG indiqué et le TAEG obtenu par simulation était de 0,35 point de pourcentage. En Autriche, en Irlande, au Luxembourg et aux Pays-Bas, tous les TAEG analysés correspondaient à ceux calculés à l'aide du simulateur, et toutes les informations nécessaires pour reproduire le TAEG étaient fournies dans l'exemple représentatif.

### 7.3. Respect des exigences en matière d'information au stade précontractuel

- *Les informations sont-elles complètes et exactes?*

L'article 5 décrit le type d'informations précontractuelles que le prêteur doit fournir en temps utile au consommateur avant que celui-ci ne soit lié par un contrat ou une offre de crédit. Ces informations ont pour but d'aider le consommateur à prendre une décision en toute connaissance de cause, en lui permettant de comparer aisément plusieurs offres de crédit. Selon l'article 5, toutes les exigences en matière d'informations précontractuelles sont remplies si le consommateur obtient les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs.

La plus grande difficulté rencontrée pendant les évaluations mystères a été d'accéder aux offres. Dans plusieurs pays, les clients mystères ont été invités à se soumettre à des vérifications de solvabilité avant de pouvoir recevoir des informations détaillées sur le crédit qu'ils demandaient. Cela a rendu plus compliqué le choix des clients mystères, en particulier en Allemagne, en Lettonie, aux Pays-Bas, en Suède, au Royaume-Uni et au Danemark. En outre, dans plusieurs cas, les clients mystères n'ont obtenu aucune offre, car seuls les clients effectifs d'un prêteur donné pouvaient en recevoir.

La majorité des clients mystères n'ont pas été informés par les prêteurs de leurs droits en tant que consommateurs, notamment en ce qui concerne le droit de rétractation dans les 14 premiers jours (en moyenne, à peu près 11 % d'entre eux en ont été informés) et leur droit à être immédiatement informés du rejet de leur demande de crédit par suite de la consultation d'une base de données (moins de 30 % ont été informés de ce droit). Dans 80 % des cas, les clients mystères n'ont reçu aucune explication sur la manière dont le TAEG était calculé.

[29] http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

Globalement, les résultats des évaluations mystères ont montré que les exigences de la DCC en matière d'informations précontractuelles étaient rarement remplies, le côté plus positif étant que seuls 15 % des clients mystères n'ont pas été informés du taux d'intérêt et seuls 16 % ne se sont pas vu indiquer si le taux d'intérêt était fixe ou variable. Enfin, même après en avoir fait la demande, seule la moitié environ des clients mystères a reçu les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs.

L'Allemagne et la Slovénie figurent en tête du classement des pays fournissant des informations précontractuelles adéquates pour les prêts automobiles, une position occupée par la Pologne et le Portugal pour les cartes de crédit et, une fois de plus, par la Slovénie et le Portugal pour les prêts personnels. En bas du classement, on trouve l'Estonie et le Luxembourg pour les prêts automobiles, le Luxembourg, puis le Danemark, pour les cartes de crédit, et le Danemark, une nouvelle fois, pour les prêts personnels. Globalement, l'Estonie, la Suède, le Luxembourg, l'Autriche et le Danemark sont les plus mal classés. On observe également de nettes différences entre les produits de crédit, les cartes de crédit recevant les notes les plus faibles.

- *Explications: les fournisseurs de crédit sont-ils disposés à expliquer les conditions du crédit aux emprunteurs?*

Fournir des informations ne suffit pas si ces informations ne sont pas présentées sous une forme claire et compréhensible et si le prêteur n'est pas disposé et apte à expliquer clairement les conditions. Aux termes de l'article 5, paragraphe 6, les prêteurs et, le cas échéant, les intermédiaires de crédit doivent fournir des explications adéquates au consommateur. Dans le cadre des évaluations mystères, les sujets ont été invités à évaluer si leurs prêteurs veillaient à ce qu'ils disposent de toutes les informations nécessaires pour prendre une décision sur leur emprunt ou leur carte de crédit. La majorité des fournisseurs de crédit ont réussi le test pour tous les types de crédit (53-61 %). Ce n'est toutefois pas le cas pour plus de la moitié des pays visés par l'étude. Malte est particulièrement peu performante à cet égard, seuls 24 % des clients mystères estimant avoir obtenu toutes les informations nécessaires pour prendre une décision. Chypre, l'Italie et l'Allemagne sont les États membres les plus performants en ce sens (avec respectivement 79 %, 77 % et 71 %).

Les évaluations mystères n'ont pas permis de démontrer clairement que les fournisseurs de crédit adaptaient leurs explications aux besoins ou au niveau d'éducation des emprunteurs. Toutefois, une forte proportion des prêteurs (tous types de crédit confondus) ne manquent pas de demander des informations sur l'emploi, les revenus et les biens immobiliers des emprunteurs potentiels.

Quelque 60 % des consommateurs ayant répondu à l'enquête ne demandent des informations qu'à un seul prêteur, généralement leur propre banque. Près de 9 consommateurs sur 10 ont estimé que les prêteurs contactés étaient ouverts et honnêtes et que les informations fournies par eux étaient complètes et claires. Cette opinion, qui contraste avec celle des clients mystères, lesquels ont jugé qu'ils n'avaient pas reçu toutes les informations nécessaires, tend à prouver qu'un emprunteur ordinaire n'est pas au courant de toutes les informations qu'il devrait recevoir.

L'enquête montre que certaines caractéristiques démographiques augmentent sensiblement la probabilité que les consommateurs reçoivent les explications demandées. Les femmes ont

beaucoup plus de chances de recevoir des explications, tout comme les personnes âgées et les personnes aux revenus élevés.

### 7.4. Évaluation objective de la compréhension qu'ont les consommateurs des informations reçues[30]

L'étude sur le marché du crédit à la consommation s'est également intéressée à la question des connaissances financières des consommateurs. Pour évaluer ces dernières, il est nécessaire de disposer d'une mesure fiable et objective. Contrairement aux autres types de connaissances, il n'existe actuellement aucun critère harmonisé et généralement accepté pour l'évaluation du niveau de connaissances financières.

Pour apprécier leur niveau de connaissances financières, il a été demandé aux consommateurs répondant à l'enquête d'indiquer, sur deux offres de crédit, laquelle était la moins onéreuse sur la base du taux d'intérêt et du TAEG indiqués, afin de déterminer s'ils connaissaient la définition du TAEG et le lien de celui-ci avec le taux d'intérêt. Moins de 40 % des personnes interrogées ont donné la bonne réponse, ce qui laisse objectivement penser que bon nombre de consommateurs ne comprennent pas les informations qui leur sont fournies à l'aide du TAEG (ainsi que son lien avec le taux d'intérêt). Ce résultat prouve que 60 % des consommateurs ne comprennent pas au fond ce qu'est un TAEG, ni comment l'utiliser, et que leur niveau de connaissances financières est relativement bas.

Il est important qu'il existe des droits permettant aux consommateurs d'effectuer un remboursement anticipé et de se rétracter d'un contrat dans les 14 jours suivant la signature de celui-ci, mais pour que ces droits aient l'effet escompté, les consommateurs doivent en avoir connaissance, sans quoi ils pourraient penser à tort être liés par le contrat dès lors qu'ils l'ont signé, et ce jusqu'à la date d'échéance indiquée. Cette situation porterait gravement préjudice aux moyens d'action et à la protection des consommateurs, ainsi qu'à la concurrence sur le marché. La connaissance des droits de remboursement anticipé et de rétractation varie selon les caractéristiques sociodémographiques. Comme l'on pouvait s'y attendre, les personnes possédant les meilleures connaissances financières sont également davantage susceptibles de connaître l'un ou l'autre de ces droits. Les personnes interrogées travaillant à temps plein sont également davantage susceptibles de connaître leur droit à un remboursement anticipé, mais pas leur droit de rétractation.

La connaissance qu'ont les consommateurs des modalités financières de leurs propres contrats de crédit est inégale. 64 % des emprunteurs interrogés savaient si le TAEG était mentionné dans leur contrat, tandis que 84 % connaissaient le type de taux d'intérêt (fixe ou variable) et 74 % pouvaient dire si un remboursement anticipé risquait de leur valoir une pénalité. En ce qui concerne la connaissance du droit de remboursement anticipé et du droit de rétractation dans les 14 jours suivant la signature d'un contrat, respectivement 73 % et 71 % des consommateurs participant à l'enquête savaient que les prêteurs devaient leur fournir des informations précontractuelles sur ces droits, bien que ce niveau de sensibilisation varie considérablement d'un État membre à l'autre.

### 7.5. Droit de rétractation et droit d'effectuer un remboursement anticipé

- *À quelle fréquence les consommateurs se rétractent-ils de leur contrat de crédit dans le délai légal imparti?*

[30] Sur la base d'une enquête réalisée dans le cadre de l'étude sur le marché du crédit à la consommation.

Aux termes de l'article 14, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires pour se rétracter dans le cadre du contrat de crédit sans donner de motif. Cette période de réflexion offre une importante protection aux consommateurs, en particulier vu le marketing agressif et les tactiques de vente employés. Elle contribue également à améliorer la concurrence sur le marché, puisque les consommateurs peuvent encore opter pour une offre plus compétitive dans les 14 jours suivant la signature d'un contrat de crédit.

Selon l'enquête réalisée auprès des consommateurs, seuls un faible nombre d'emprunteurs - environ 1 % – ont cherché à se rétracter dans la période de 14 jours suivant la signature, et 42,2 % de ceux-ci ont essuyé un refus. Il convient de garder à l'esprit que certains consommateurs interrogés ont peut-être signé leur contrat avant l'introduction de la directive.

- *À quelle fréquence les consommateurs remboursent-ils leur emprunt de manière anticipée? Quelle est l'incidence de l'application de l'indemnité sur la volonté d'effectuer un remboursement anticipé?*

L'article 16 indique que le consommateur est en droit de «s'acquitter à tout moment, intégralement ou partiellement, des obligations qui lui incombent en vertu du contrat de crédit». Une fois encore, le bénéfice de ce droit est double: premièrement, il offre davantage d'autonomie et de protection au consommateur et lui confère davantage de liberté dans la gestion de ses finances. Deuxièmement, il constitue un élément important d'un marché du crédit compétitif, en permettant aux consommateurs de changer de contrat si une meilleure offre de crédit se présente ailleurs.

Les éléments disponibles sur la fréquence des remboursements anticipés sont contradictoires. Si les prêteurs comme les associations de consommateurs indiquent qu'ils sont relativement rares, l'enquête réalisée auprès des consommateurs montre que près d'un quart de l'ensemble des personnes interrogées ont tenté de rembourser leur emprunt de manière anticipée, 86 % d'entre elles y étant parvenues. Toutefois, derrière ces chiffres agrégés se cachent de grandes différences entre les États membres ainsi qu'entre les différents types de crédit à la consommation. En outre, il ressort clairement de l'enquête réalisée auprès des consommateurs que ceux qui possèdent de meilleures connaissances financières et sont plus jeunes ont plus de chances d'effectuer un remboursement anticipé.

### 7.6. Satisfaction, problèmes et plaintes

Selon l'enquête réalisée auprès des consommateurs, 9 % de l'ensemble des consommateurs ont rencontré des problèmes avec un contrat de crédit ou un prêteur au cours des cinq dernières années. Toutefois, les résultats semblent indiquer d'importantes différences entre les pays. En ce qui concerne les caractéristiques sociodémographiques, les consommateurs plus âgés seraient beaucoup moins susceptibles d'avoir rencontré des problèmes avec leurs contrats de crédit. En général, la majorité des plaintes semblent porter sur les taxes, le droit de rétractation et le droit au remboursement anticipé.

Toutefois, seul un tiers des consommateurs ayant rencontré des problèmes déclare s'en être plaint. Les consommateurs ont à leur disposition plusieurs procédures pour résoudre leurs problèmes: ils peuvent soit passer par de tierces parties, comme des organismes de protection des consommateurs ou des médiateurs, soit s'adresser directement au prêteur. En moyenne, 41 % des problèmes signalés aux prêteurs ont été résolus, contre 28 % des problèmes soumis à de tierces parties. Sur 20 consommateurs dont le problème a été résolu uniquement en partie, seuls 8 ont pris d'autres mesures.

Globalement, certains éléments permettent de conclure que la satisfaction des consommateurs s'est améliorée en ce qui concerne les informations fournies et leurs droits de remboursement anticipé et de rétractation. En particulier, les prêteurs, les organismes de protection des consommateurs et les médiateurs ont observé une amélioration de la satisfaction. Les associations de consommateurs indiquent, quant à elles, ne pas avoir remarqué d'amélioration de la satisfaction des consommateurs, à l'exception d'une seule, qui a observé une amélioration concernant le droit de rétractation. Les prêteurs et les associations de prêteurs s'accordent pour dire que la satisfaction a augmenté. L'enquête a mis en évidence une satisfaction relativement élevée des consommateurs quant au service fourni dans le cadre de leurs emprunts actuels (73 % se disant complètement satisfaits) et quant aux possibilités de contacter directement le fournisseur du prêt (66 %); le taux de satisfaction est toutefois beaucoup moins élevé en ce qui concerne les frais (36 %) et l'éventail d'offres (48 %). La résolution positive des plaintes a une incidence considérable sur la satisfaction des consommateurs quant au service offert par les prêteurs.

## 8. CONCLUSIONS

Il convient de garder à l'esprit que certains États membres ont mis en œuvre la DCC après le délai établi, tandis que d'autres l'ont mise en œuvre fin 2011. Dès lors, les prêteurs et les consommateurs n'ont eu que peu de temps pour adapter leurs comportements et profiter pleinement des avantages offerts par la DCC. C'est pourquoi il a été difficile de déterminer l'incidence des choix réglementaires effectués par les États membres.

Par ailleurs, la mise en œuvre de la DCC a coïncidé avec la crise financière, qui a eu des répercussions sur le marché du crédit à la consommation. Les prêteurs prêtent moins facilement et les emprunteurs préfèrent rembourser leurs prêts existants plutôt que d'en contracter de nouveaux. La réaction, compréhensible, face à ces circonstances externes a limité l'incidence potentielle qu'aurait pu avoir la DCC sur les prêts transfrontaliers et, partant, sur une meilleure intégration du marché unique du crédit.

Les évaluations mystères réalisées ont montré que plusieurs dispositions de la DCC ne sont pas respectées par les prêteurs, notamment en ce qui concerne les publicités et les informations précontractuelles, ainsi que l'obligation d'informer les consommateurs de leurs droits (en particulier le droit de rétractation dans les 14 premiers jours suivant la signature du contrat et le droit de remboursement anticipé). Les évaluations mystères ont confirmé les résultats de l'opération «coup de balai» effectuée en septembre 2011[31]. L'enquête réalisée auprès des consommateurs a montré que ceux-ci éprouvaient des difficultés à faire valoir ces droits. Leurs connaissances financières restent insuffisantes. En outre, ils ont une connaissance limitée de leurs droits ainsi que des dispositions contenues dans les contrats. Il est important, à cet égard, de faire en sorte que les fournisseurs de crédit adaptent leurs explications aux besoins ou au niveau d'éducation des emprunteurs.

À ce stade, il ne semble pas nécessaire de modifier la portée des choix réglementaires, ni les seuils et taux appliqués au titre de la DCC. Les études ont mis en évidence la possibilité d'une incompréhension quant au degré de choix dont les États membres pourraient bénéficier dans le cadre de l'application de la DCC. La Commission travaillera avec les États membres pour clarifier ce point.

[31] Pour plus de détails sur les résultats, voir http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-6_fr.htm

Toutefois, pour être efficaces, les garanties établies dans la DCC nécessitent une mise en œuvre appropriée. Au vu de l'article 22, qui oblige les États membres à faire en sorte que les dispositions nationales mettant en œuvre la DCC ne puissent être contournées, il convient également d'accorder de l'attention aux pratiques et dispositifs juridiques visant à contourner les règles nationales portant application de la DCC et du droit des consommateurs au sens large.

En conclusion, il est nécessaire de continuer à surveiller la mise en œuvre de la DCC dans les États membres, en commençant par une évaluation des pratiques de surveillance des États membres. La Commission entend réaliser une telle évaluation en 2014. Par ailleurs, en s'appuyant sur les résultats de l'évaluation de la campagne d'information sur la DCC réalisée dans certains États membres ainsi que sur d'autres éléments probants, notamment sur le comportement des consommateurs, la Commission peut envisager d'autres activités dans le domaine de la sensibilisation aux questions financières.