

Contact: Johannes Kleis: +32 (0)2 789 24 01
Date: 24/07/2013
Reference: PR 2013/017

L'UE renforce les droits des consommateurs en matière de paiements

Dans un élan apprécié visant à améliorer les droits des consommateurs lorsqu'ils effectuent des paiements, la Commission européenne a annoncé aujourd'hui de nouvelles limites aux frais bancaires lors des paiements par carte, ainsi qu'une mise à jour de sa Directive sur les Services de Paiement.

Les points clés des propositions adoptées aujourd'hui comprennent :

- L'interdiction des nombreuses surtaxes imposées aux consommateurs lorsqu'ils paient par carte en ligne, par ex. lors d'achat de billets d'avion ;
- Des obligations de protection des données, de sécurité et de responsabilité pour les entreprises offrant des services de paiement en ligne autres que les banques ;
- Les commissions interbancaires – versées aux banques lors de chaque transaction par carte – ne pourront dépasser le seuil de 0,3 et 0,2 % du montant des transactions par carte de crédit et de débit¹ ;
- Le droit sans réserve au remboursement des paiements par prélèvement automatique. Les consommateurs auront la possibilité d'exiger un remboursement à leur banque lorsqu'un fournisseur ne remplit pas ses obligations contractuelles.

Un Conseil européen sur les paiements de détail a été créé à la suite de nombreux appels lancés par des organisations de consommateurs afin de mettre les utilisateurs des services de paiements sur un pied d'égalité avec les banques au sein de l'Espace unique de paiement en euros (SEPA).

Monique Goyens, Directrice Générale du BEUC, a réagi :

« Beaucoup de moyens de paiement largement utilisés aujourd'hui n'existaient pas il y a seulement quelques années. Quand les lois ne suivent pas cette évolution, les consommateurs peuvent être perdants. L'équation est facile pour les consommateurs : ils veulent des moyens de paiement sûrs, faciles et économiques. Ces nouvelles règles le permettront à l'avenir.

« Les commissions interbancaires sont des revenus qui arrangent bien les banques et les entreprises de cartes bancaires. Mais elles empêchent de nouveaux acteurs proposant des solutions plus sûres et plus économiques de s'insérer sur le marché car les revenus des banques diminueraient. Plafonner le montant des commissions interbancaires devrait donner un coup de fouet à l'innovation et à la concurrence.

« Nous nous réjouissons que ces surtaxes injustes seront bientôt de l'histoire ancienne. Les entreprises les ont utilisées sans vergogne pour tirer des profits supplémentaires au détriment des utilisateurs de cartes bancaires. Les consommateurs européens étaient à juste titre mécontents de ces pratiques car elles les pénalisaient lorsqu'ils effectuaient des paiements. »

FIN

¹ Pour plus d'informations sur les commissions interbancaires multilatérales, veuillez consulter notre fiche d'information : <http://bit.ly/Zr5ioH>