



CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG



TEXTE DU PROJET

N° de projet : 50/2026-1

13 août 2026

Contrats de services financiers conclus à distance

Projet de loi portant transposition de la directive (UE) 2023/2673

Projet de règlement grand-ducal portant transposition de la directive (UE) 2023/2673

Informations techniques :

N° du projet : 50/2026

Remise de l'avis : meilleurs délais

Ministère compétent : Ministère de la Protection des consommateurs

Commission : « Affaires économiques, fiscalité et politique budgétaire »



Projet de loi portant modification :

1° du Code de la consommation ; et

2° de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance,

en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE



Exposé des motifs

1. Le contexte de la directive (UE) 2023/2673

Modernisation des dispositions de la directive 2002/65/CE – Les contrats à distance portant sur un service financier étaient jusqu'alors encadrés par la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (ci-après, « la directive 2002/65/CE »). La lecture combinée des lettres a) et b)¹ de l'article 2, fournit la définition du service financier conclu à distance : il s'agit de tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements conclu entre un fournisseur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat. La directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (ci-après, « la directive (UE) 2023/2673 ») cite comme exemples de service financier un compte d'épargne logement et un contrat de crédit à la consommation². À l'inverse, « [l]a vente de biens tels que les métaux précieux, les diamants, le vin ou le whisky ne devrait pas être considérée comme étant un service financier en tant que tel »³.

Sur le fond, la directive (UE) 2023/2673 a pour objectif de mettre à jour les dispositions de la directive de 2002/65/CE, qu'elle abroge, afin qu'elles tiennent compte de l'évolution des technologies, du recours croissant au numérique, de la diversification des services financiers, et de l'introduction de nouvelles législations sectorielles ayant pu entraîner des chevauchements de législations⁴. De ce fait, certaines dispositions sont reprises de la directive de 2002 telles que les obligations d'informations précontractuelles, tandis que d'autres dispositions sont nouvellement introduites telles que celles relatives aux explications adéquates. Il peut être noté dès à présent que le législateur européen a veillé à aligner les dispositions pertinentes, comme c'est le cas pour les explications adéquates, entre la directive (UE) 2023/2673 et la directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux crédits aux consommateurs, dont les négociations ont été menées en parallèle.

Abrogation de la directive de 2002/65/CE et intégration au sein de la directive 2011/83/UE – Du point de vue formel, la directive (UE) 2023/2673 intègre les règles sur les contrats de services financiers conclus à distance par les consommateurs initialement prévues par la directive 2002/65/CE au sein de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, qui étaient jusqu'alors prévues par la directive 2002/65/CE qu'elle abroge.

¹ On retrouve la définition du « contrat à distance » et du « service financier » à l'article 2, points 7 et 12 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs.

² Considérant 9.

³ *Idem*.

⁴ Voir en ce sens les considérants 6 et 7.



Jusqu'à l'adoption de la directive (UE) 2023/2673, les dispositions encadrant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs figuraient dans la directive 2002/65/CE. De ce fait, les contrats de services financiers conclus à distance par les consommateurs étaient initialement exclus de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Ainsi, la directive (UE) 2023/2673 abroge la directive 2002/65/CE et intègre, grâce à une dizaine de mesures modificatives, les services financiers conclus à distance à la directive 2011/83/UE.

Typologie des dispositions de la directive (UE) 2023/2673 – L'ajout des dispositions relatives aux services financiers à distance au sein de la directive 2011/83/UE constitue un premier type de mesure. Leur ajout à la directive de 2011/83/UE a pour conséquence d'une part, de devoir modifier certaines dispositions de la directive de 2011 afin de les adapter à son nouveau champ d'application, et d'autre part, de préciser quelles dispositions de la directive de 2011, accueillant ces nouvelles mesures, allaient désormais être applicables aux services financiers à distance du nouveau chapitre III *bis*.

Premier type de mesures : les dispositions spécifiques aux services financiers conclus à distance – L'intégration de la directive 2002/65/CE se fait par l'ajout d'un chapitre III *bis* qui comprend cinq articles. Le chapitre III *bis* comprend les articles 16 *bis* à 16 *sexies*⁵. Sur la forme, la création d'un chapitre est justifiée « en raison de la nature spécifique des services financiers, notamment en raison de leur complexité [...] »⁶. « En ajoutant à la directive 2011/83/UE un chapitre spécifique comportant des règles applicables uniquement aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance, la clarté et la sécurité juridique nécessaires peuvent être garanties. »⁷.

Les dispositions du chapitre III *bis* concernent les informations précontractuelles (article 16 *bis*) qui doivent être portées à la connaissance des consommateurs lors de la conclusion de contrats à distance portant sur des services financiers, ainsi que l'exercice du droit de rétractation (article 16 *ter*) et au paiement du service fourni avant la rétractation (article 16 *quater*). La directive impose également au professionnel de fournir des explications adéquates au consommateur (article 16 *quinquies*) afin que celui-ci puisse évaluer si le service proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Elle prévoit également le droit à une intervention humaine, sur demande du consommateur, en cas de problèmes ou de questions lorsque le professionnel ne prévoit qu'un *chatbot* ou autre interface automatisée (article 16 *quinquies*). Enfin, elle interdit explicitement les interfaces trompeuses ou manipulatrices aussi appelées « dark patterns » (article 16 *sexies*).

La nouvelle fonction de rétractation (art. 11 bis) – Il convient de mentionner ici le nouvel article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE bien qu'il ne soit pas spécifique aux services financiers. En effet, l'article 11 *bis* ne fait pas partie du chapitre III *bis* puisque son champ d'application est plus large. Cet article introduit une fonction de rétractation qui s'applique à tout contrat de vente ou de service à distance

⁵ Pour plus de détails en ce qui concerne les dispositions qui sont reprises de la directive 2002/65/CE et mises à jour, et celles qui sont nouvellement introduites et ne figuraient pas dans la directive de 2002, voir les explications ci-après.

⁶ Considérant 10.

⁷ *Idem*.



conclu au moyen d'une interface en ligne, tel une application ou un site internet, qu'il porte ou non sur un service financier.

Deuxième type de mesures : les dispositions de la directive 2011/83/UE adaptées au nouveau chapitre III bis – Certaines dispositions de la directive 2011/83/UE ont dû être modifiées afin de prendre en compte l'ajout des services financiers à distance au nouveau chapitre III bis. Est d'abord concernée la disposition relative au champ d'application. Ainsi, l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre b) de la directive (UE) 2023/2673 modifie l'article 3, paragraphe 3, lettre d) de la directive 2011/83/UE. Le considérant 10 précise que « [l']extension du champ d'application de la directive 2011/83/UE aux contrats de services financiers conclus à distance devrait garantir la complémentarité nécessaire. ».

Ensuite, l'article premier, paragraphe 5 de la directive (UE) 2023/2673 ajoute un paragraphe 6 à l'article 24 de la directive 2011/83/UE relatif aux sanctions. Ce nouveau paragraphe concerne les sanctions applicables en vertu de l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. L'article 21 concerne les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.

Puis, l'article premier, paragraphe 6 de la directive (UE) 2023/2673 remplace le libellé du paragraphe 1^{er} de l'article 29 de la directive 2011/83/UE portant sur les obligations de rapport des États membres d'informer la Commission lorsqu'ils font usage des choix réglementaires énumérés.

Enfin, il convient de préciser une modification prévue par l'article premier, paragraphe 2 de la directive (UE) 2023/2673 même si elle ne découle pas *stricto sensu* d'une nécessité d'adaptation aux services financiers à distance. L'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre h) de la directive 2011/83/UE est modifié afin d'adapter les obligations d'information du consommateur concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement hors services financiers à l'introduction de l'article 11 *bis* portant création d'une fonction de rétractation. L'information précontractuelle équivalente pour les services financiers à distance est prévue à l'article 16 bis, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83/UE. La modification de l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre h) est répercutée dans l'annexe I de la directive 2011/83/UE, modifiée par l'article premier, paragraphe 7 de la directive (UE) 2023/2673, afin de mettre à jour l'instruction 3 de la partie A relative aux informations standardisées sur la rétractation pour les contrats à distance et hors établissement hors services financiers.

Troisième type de mesures : les dispositions de la directive 2011/83/UE applicables aux services financiers à distance – Enfin, l'insertion d'un nouveau chapitre III bis à la directive 2011/83/UE a nécessité de préciser lesquels de ses articles sont désormais applicables aux services financiers conclus à distance. En effet, « [...] il n'est pas approprié que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE s'appliquent aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. »⁸ Ainsi, l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673 insère le paragraphe 1 *ter* à l'article 3 de la directive 2011/83/UE. Le premier alinéa du paragraphe 1 *ter* nouveau énumère les

⁸ Considérant 10.



articles de la directive 2011/83/UE applicables⁹ au nouveau chapitre parmi lesquels figurent l'article 2 relatif aux définitions, l'article 4 sur le niveau d'harmonisation, l'article 6 *bis* sur les exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne ou encore l'article 8, paragraphe 6 sur les obligations formelles concernant les contrats à distance par téléphone.

2. Le champ d'application de la directive (UE) 2023/2673

Rôle de « filet de sécurité » et articulation avec la législation spécifique – À l'image de la directive 2002/65/CE, la directive (UE) 2023/2673 conserve une application horizontale et continue d'assumer un rôle de « filet de sécurité ». En effet, la directive a vocation à s'appliquer en l'absence de législation sectorielle ou lorsqu'un service financier est exclu d'une telle législation. De plus, une législation spécifique peut exister mais sans qu'elle ne prévoie d'informations précontractuelles, de droit de rétractation ou d'explications adéquates pour le consommateur. C'est alors que les dispositions correspondantes de la directive (UE) 2023/2673 ont un rôle de « filet de sécurité » et viennent à s'appliquer. L'objectif est que les consommateurs puissent tous bénéficier d'une protection élevée et identique au sein de l'Union lorsqu'ils concluent un contrat à distance portant sur des services financiers¹⁰.

L'article 3, paragraphe 2 de la directive 2011/83/UE, désormais applicable aux services financiers, rappelle le principe général de primauté de la législation sectorielle. Ainsi, lorsqu'il existe un acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, celui-ci prime sur la directive 2011/83/UE qui s'efface. Ce principe de primauté est également rappelé, de manière plus ciblée en ce qui concerne les informations précontractuelles¹¹, le droit de rétractation¹² et les explications adéquates¹³. Ainsi, la directive prévoit des obligations d'information précontractuelle, un droit de rétractation et des explications adéquates qui ont vocation à s'appliquer aux services financiers conclus à distance avec un consommateur en l'absence de législation sectorielle spécifique ou lorsque ces contrats en seraient exclus. Les dispositions contenues dans la directive (UE) 2023/2673 ont donc également vocation à

⁹ « Dans le cas des contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers, seuls les articles 1er et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, l'article 6 bis, l'article 8, paragraphe 6, l'article 11 bis, les articles 16 bis à 16 sexies, l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphes 1 et 6, les articles 25 à 27 et l'article 29 s'appliquent. »

¹⁰ À noter que si la législation sectorielle n'opérait pas toujours de renvoi, le cas échéant, vers la directive 2002/65/CE, il est probable que les législations sectorielles à venir se réfèrent plus fréquemment à la directive (UE) 2023/2673 pour les contrats à distances conclus avec un consommateur. En effet, les dispositions de la nouvelle directive sont plus complètes et protectrices du consommateur que celles de la directive 2002/65/CE qu'elle abroge (d'une part, car elle met à jour les dispositions de la directive de 2002, et d'autre part, car elle comporte désormais des exigences relatives aux explications adéquates et des interdictions relatives aux interfaces manipulatoires). Le présent projet de loi propose une transposition fidèle de la directive (UE) 2023/2673 bien que celle-ci n'apporte que des changements mineurs de fond et de forme au cadre normatif actuel.

¹¹ Art. 16 *bis*, paragr. 9 de la directive 2011/83/UE.

¹² Art. 16 *ter*, paragr. 6 de la directive 2011/83/UE.

¹³ Art. 16 *quinquies*, paragr. 5 de la directive 2011/83/UE.



s'appliquer à des types de contrats émergents et qui ne seraient donc pas (encore) couverts par une législation sectorielle. C'était le cas, par exemple, des crypto-actifs au moment de la publication de la proposition de directive en du 11 mai 2022¹⁴.

Les dispositions du nouveau chapitre III *bis* relatif aux services financiers à distance de la directive 2011/83/UE continuent d'être applicables par défaut. Afin d'éviter le chevauchement des législations et les doubles emplois, ses dispositions s'effacent devant des législations sectorielles relatives à des services financiers spécifiques¹⁵ lorsque celles-ci prévoient des règles en matière d'information précontractuelle¹⁶, de droit de rétractation¹⁷ ou de droit à recevoir des explications adéquates¹⁸. Le considérant 16 précise que ces actes régissant des services financiers spécifiques contenant des règles relatives aux informations précontractuelles, au droit de rétractation ou aux explications adéquates s'appliquent en priorité, et ce, « quel que soit le niveau de détail de ces règles ». Autrement dit, « seules les dispositions correspondantes de ces autres actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes, y compris la possibilité explicite pour les États membres d'exclure l'application de ces règles spécifiques. »¹⁹. Ce principe s'applique quelle que soit la dénomination employée dans l'acte spécifique. C'est le cas de la directive 2009/138/CE du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et de leur exercice (solvabilité II) qui emploie les termes « délai de dénonciation » en lieu et place du délai de rétractation.

Spécificités relatives au droit de rétractation – La directive fournit de plus amples précisions d'articulation entre la directive (UE) 2023/2673 et la législation sectorielle en ce qui concerne le droit de rétractation.

Tout d'abord, la directive (UE) 2023/2673 précise que ses dispositions relatives au droit de rétractation s'appliquent lorsqu'un acte régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles en matière d'information précontractuelle mais n'établit pas de règles sur le droit de rétractation, ce qui est le cas de la directive 2009/138/CE en ce qui concerne l'assurance non-vie²⁰. De plus, lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les *informations* sur le droit de rétractation, le professionnel devrait fournir ces informations conformément à la directive (UE) 2023/2673 afin de veiller à ce que le consommateur ait connaissance des informations pertinentes²¹.

¹⁴ La proposition de la Commission mentionne ainsi les monnaies virtuelles comme un service financier ne faisant alors l'objet d'aucune législation au niveau de l'Union (voir le document COM(2022) 204 final, p. 1 et 4). Un règlement sur les crypto-actifs a été adopté depuis (Règlement (UE) 2023/1114 du 31 mai 2023 sur les marchés de crypto-actifs) mais il ne couvre pas l'ensemble des monnaies virtuelles.

¹⁵ Voir en ce sens le considérant 16.

¹⁶ Voir en ce sens l'art. 16 *bis*, paragr. (10) de la directive 2011/83/UE et le considérant 17.

¹⁷ Voir en ce sens l'art. 16 *ter*, paragr. (6) de la directive 2011/83/UE et le considérant 18.

¹⁸ Voir en ce sens l'art. 16 *quinqüies*, paragr. (5) de la directive 2011/83/UE et le considérant 20.

¹⁹ Considérant 16.

²⁰ Considérant 21.

²¹ *Ibid.*



De la même manière, lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation, le *délai de rétractation* fixé dans la directive (UE) 2023/2673 devrait s'appliquer²². Il commence à courir soit à compter du jour de la conclusion du contrat à distance conformément à la directive (UE) 2023/2673, soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles conformément aux actes de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, si cette date est postérieure au jour de la conclusion du contrat à distance²³. Enfin, le considérant 22 continue de préciser que « [I]orsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, pour que le délai de rétractation commence à courir, le professionnel devrait, outre les conditions contractuelles et les informations précontractuelles qu'il est tenu de fournir conformément à l'acte de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, transmettre également les informations relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive. »²⁴.

En conclusion, lorsqu'un acte spécifique ne contient pas de dispositions concernant le droit de rétractation, la directive (UE) 2023/2673 s'applique, permettant ainsi à ce que les consommateurs disposent d'un tel droit, qu'ils en soient informés et que le délai et le point de départ du droit de rétractation soient alignés sur ses dispositions. Lorsqu'un acte spécifique encadre le droit de rétractation mais ne prévoit pas d'information à son égard, la directive (UE) 2023/2673 s'applique afin que les consommateurs soient informés, selon le cas, de l'existence ou de l'absence d'un tel droit.

Illustrations du champ d'application – Un nombre croissant de directives sectorielles a été adopté dans le secteur des services financiers depuis 2002, lesquelles couvrent les principaux contrats de services financiers²⁵. Parmi la législation sectorielle spécifique à certains services financiers figurent par exemple l'ouverture d'un compte de paiement²⁶, d'un crédit immobilier²⁷, d'un crédit à la consommation²⁸, d'un plan épargne-retraite²⁹ ou d'un contrat d'assurance³⁰. Il faut également

²² Considérant 22.

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

²⁵ Une liste de l'ensemble de la législation pertinente figure dans le rapport final d'évaluation de la directive 2002/65/CE produit par la Commission en janvier 2020, p. 361 et s. (SWD(2020) 261 final).

²⁶ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base.

²⁷ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.

²⁸ Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs.

²⁹ Règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite (PEPP).

³⁰ Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (refonte) et la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) (refonte).



mentionner la réglementation européenne sur les organismes de placement collectif³¹ ainsi que sur les produits d'investissement à destination des consommateurs³² qui n'exclut pas complètement le droit de la consommation³³.

Législations spécifiques prévoyant explicitement l'application de la législation générale – En ce qui concerne les informations précontractuelles, le droit de rétractation et les règles relatives aux explications adéquates, le nouveau chapitre III *bis* de la directive 2011/83/UE relatif aux services financiers conclus à distance introduit par la directive (UE) 2023/2673 trouve donc application uniquement lorsque le contrat n'est pas couvert par une directive sectorielle³⁴ ou si la directive sectorielle en question réserve l'application d'une partie de la directive générale. Certaines législations précisent de manière explicite l'application des dispositions générales concernant les services conclus à distance par les consommateurs.

Ainsi, l'article 39 de la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 sur les services de paiement renvoie à certaines obligations d'information précontractuelle imposées par la directive 2002/65/CE³⁵ lorsque le contrat est conclu à distance. Ces contrats à distance peuvent porter, par exemple, sur l'achat d'un bien ou sur la souscription à un service, dont le paiement est effectué par débit sur la facture de téléphone ou sur la mise à disposition d'une carte de crédit. Dans ces situations, la directive impose notamment d'informer le consommateur de l'existence d'éventuelles taxes ou frais acquittés

³¹ Directive 2009/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 juillet 2009 portant coordination des dispositions législatives, réglementaires et administratives concernant certains organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) (refonte) transposée par la loi modifiée du 17 décembre 2010 concernant les organismes de placement collectif.

³² Voir notamment la directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (MiFID II) (refonte) et le règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 (« Règlement PRIIPs ») régissant les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance PRIIPs »).

³³ Riassetto Isabelle et Storck Michel, *Les organismes de placement collectif, tome 2. Fonds d'investissement alternatifs*, 2022, 1^{ère} édition, éd. Joly, voir n° 25 et n° 1435.

³⁴ Voir, par exemple : certains contrats de crédit à la consommation exclus de la directive 2008/48/CE listés à l'article L. 224-3 du Code de la consommation tels que les contrats de crédit garantis par une hypothèque (lettre a)) ou les contrats de crédit qui sont le fruit d'un accord intervenu devant une juridiction ou toute autre autorité instituée par la loi (lettre i)) – *cet exemple est sous réserve de toute modification potentielle à venir des articles relatifs au crédit à la consommation (voir le projet de loi 8708 en cours portant modification du Code de la consommation en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédits aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE)* ; l'article 39, alinéa 2 de la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, réservant l'application de certaines dispositions de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ; la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, transposant la directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007, dont l'article 59, paragraphe 3, alinéa 2 fait toujours référence à la loi du 18 décembre 2006 alors que celle-ci a été abrogée.

³⁵ La directive est transposée en droit luxembourgeois par la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, dont l'article 59, paragraphe 3, alinéa 2 fait toujours référence à la loi du 18 décembre 2006 alors que celle-ci a été abrogée.



ou facturés par un tiers, de l'existence ou de l'absence d'un droit de rétractation, ou de l'existence d'un fonds de garantie³⁶.

La directive (UE) 2023/2225 relative aux contrats de crédit aux consommateurs renvoie également à la directive 2002/65/CE lorsque ces contrats sont conclus à distance³⁷, de même que la directive 2014/17/UE sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel³⁸ en cas de communication par téléphone. La directive sur les contrats de crédit immobilier se fonde également sur les obligations imposées par la directive 2002/65/CE pour définir ce qui doit être inclus dans la fiche d'information standardisée européenne transmise aux consommateurs³⁹.

Ensuite, d'autres renvois sont plus généraux. Peut être cité l'article 23, paragraphe 7 de la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances qui précise qu'en cas de vente par téléphone, les informations préalables fournies au client par le distributeur de produits d'assurance avant la conclusion du contrat doivent l'être en conformité avec les règles de l'Union applicables à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Il s'agissait d'un renvoi implicite à la directive 2002/65/CE et doit désormais être interprété comme un renvoi au chapitre III *bis* de la directive 2011/83/UE telle que modifiée par la directive (UE) 2023/2673 qui contient désormais de telles règles.

Législations spécifiques ne précisant pas son articulation avec la législation générale – Enfin, certains textes sont muets quant à leur articulation avec le droit général et ne contiennent aucun renvoi ni aucune exclusion, laissant en suspens la question de l'application du droit général, et ici plus spécialement du chapitre III *bis* la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par la directive (UE) 2023/2673 dès lors que le contrat est conclu à distance avec un consommateur. C'est notamment le cas de la distribution des organismes de placement collectif en valeurs mobilières (OPCVM) si le droit spécial ne contient pas de règles plus précises, ce qui est largement le cas en matière d'informations précontractuelles⁴⁰, ou s'il n'exclut pas certains aspects du droit de la consommation – l'acte spécial trouve ici application en ce qui concerne les informations précontractuelles. C'est parfois le droit général qui vient préciser l'application ou non de ses dispositions. Ainsi la directive 2002/65/CE prévoyait déjà que, sauf convention contraire, le droit de rétractation est exclu dès lors que le contrat porte sur un bien ou un service dont le prix est fonction des fluctuations sur le marché financier,

³⁶ Art. 39, al. 2 de la directive (UE) 2015/2366 renvoyant à l'article 3 de la directive 2002/65/CE transposé à l'article L. 222-14 du Code de la Consommation.

³⁷ Art. 10, paragr. 1^{er}, al. 1^{er} et paragr. 2 de la directive (UE) 2023/2225 du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs.

³⁸ Art. 14, paragr. 10 de la directive 2014/17/UE sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.

³⁹ Annexe II, Partie B de la directive 2014/17/UE sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel.

⁴⁰ Ici les articles 5 et suivants prévoient une information précontractuelle au document d'informations clés du règlement (UE) n° 1286/2014 du Parlement européen et du Conseil du 26 novembre 2014 régissant les documents d'informations clés relatifs aux produits d'investissement packagés de détail et fondés sur l'assurance (« Règlement PRIIPs »).



échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation⁴¹.

Contre-exemples : application de la législation spécifique – Le règlement (UE) 2019/1238 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle, la directive 2014/92/UE sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement et la directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers prévoient des exigences en matière d'information précontractuelle⁴². Ainsi, le considérant 17 affirme que « [s]eules les exigences en matière d'information précontractuelle prévues dans ces actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes. Tel devrait également être le cas lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles différentes ou minimales en matière d'information précontractuelle par rapport aux règles établies par la présente directive. »

3. Les dispositions reprises de la directive 2002/65/CE et mises à jour par la directive (UE) 2023/2673

Certaines dispositions de la directive (UE) 2023/2673 reprennent et mettent à jour les dispositions de la directive 2002/65/CE. Les dispositions actuelles qui résultent de la transposition de la directive de 2002 et qui se situent au sein du Code de la consommation et de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance sont actualisées en conséquence.

Obligations d'information précontractuelles – Le nouvel article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par la directive (UE) 2023/2673, reprend les obligations d'information précontractuelles de l'article 3 de la directive 2002/65/CE. Quant à la forme, l'article leur offre une nouvelle structure, et quant au fond, il les complète afin qu'elles soient modernisées et qu'elles soient adaptées aux évolutions futures⁴³. « Par conséquent, le professionnel devrait communiquer au consommateur non seulement son numéro de téléphone, mais aussi son adresse électronique ou des indications détaillées concernant d'autres moyens de communication, qui peuvent englober diverses méthodes de communication, ainsi que des informations concernant le lieu où les réclamations peuvent être adressées. »⁴⁴ Le consommateur devrait également être informé des objectifs environnementaux ou sociaux particuliers visés par le service financier.⁴⁵ La directive précise désormais que les informations doivent être fournies dans un format lisible, ce qui signifie « qu'il faut utiliser des caractères d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. En outre, les descriptions trop longues et complexes, les petits caractères et l'utilisation excessive de liens hypertextes devraient être évités dans la mesure du possible, car ces méthodes nuisent à la compréhension des

⁴¹ Art. L. 222-9, paragr. 7, lettre b) du Code de la Consommation.

⁴² Voir en ce sens le considérant 17.

⁴³ Voir en ce sens le considérant 27.

⁴⁴ *Ibid.*

⁴⁵ Considérant 29.



consommateurs. »⁴⁶ Le considérant 31 ajoute « que [l]es exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. » Les informations essentielles doivent apparaître d'emblée tandis que le reste des informations peut être organisée par niveaux⁴⁷. Il est également permis, lorsque les informations sont fournies par voie électronique, de les présenter sous forme de table des matières avec des en-têtes extensibles⁴⁸.

Droit de rétractation – Le droit de rétractation, précédemment encadré par l'article 6 de la directive 2002/65/CE, est repris à l'article 16 *ter* de la directive 2011/83/CE tel qu'introduit par la directive (UE) 2023/2673. Le principe et les modalités d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification au bénéfice du consommateur restent inchangés⁴⁹. Est notamment créée une prorogation du délai de rétractation en cas d'absence de communication au consommateur des informations précontractuelles et des conditions contractuelles, à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, alinéa 3, de la directive 2011/83/UE. Cette disposition prévoit que le délai de rétractation expire alors douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Il s'agit moins d'une nouveauté que d'un alignement avec la législation existante. En effet, une telle prorogation est déjà prévue pour les contrats conclus à distance et hors établissement hors services financiers⁵⁰. Cette prorogation du délai de rétractation est également présente à l'article 26, paragraphe 2, de la directive (UE) 2023/2225 en ce qui concerne les contrats de crédit aux consommateurs. Enfin, il ressort de la lecture combinée de l'article 16 *ter*, paragraphe 1, alinéa 3, de la directive 2011/83/UE et du considérant 35, que le délai de rétractation n'expire pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation sur un support durable.

Paiement du service fourni avant la rétractation – Les dispositions relatives au paiement du service fourni avant la rétractation, figurant anciennement à l'article 7 de la directive 2002/65/CE, sont également reprises au sein de l'article 16 *quater* de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par la directive (UE) 2023/2673.

Si certaines dispositions de la directive (UE) 2023/2673 sont reprises de la directive 2002/65/CE et mises à jour, d'autres sont complètement nouvelles.

4. Les nouveautés introduites par la directive (UE) 2023/2673

Les nouveautés introduites par la directive (UE) 2023/2673 concernent les contrats à distance conclus en ligne, les contrats de services financiers étant majoritairement conclus par voie électronique.

⁴⁶ Considérant 30.

⁴⁷ Considérant 31.

⁴⁸ Considérant 33.

⁴⁹ Voir en ce sens les considérants 34 et 35.

⁵⁰ Article 10, paragraphe 1 de la directive 2011/83/UE transposé à l'article L. 222-9, paragraphe 3 Code de la consommation.



Équité en ligne : explications adéquates et accès à une intervention humaine – Le droit du consommateur à des explications adéquates avant de souscrire à un service financier à distance est introduit à l'article 16 *quinquies* de la directive 2011/83/UE par la directive (UE) 2023/2673. L'objectif est de garantir davantage de transparence et de permettre au consommateur de recevoir des explications adaptées à sa situation. Les contrats de services financiers étant majoritairement conclus par voie électronique, le nouvel article prévoit également le droit pour le consommateur de demander une intervention humaine dans les cas où il interagit avec une interface en ligne automatisée, à l'image des *chatbots*, conseils automatisés ou autres moyens similaires⁵¹. Des dispositions semblables en termes d'équité en ligne sont prévues à l'article 12 de la directive (UE) 2023/2225 relative aux crédits à la consommation.

La fonction de rétractation : nouvelle modalité de l'exercice du droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne portant ou non sur un service financier – La directive (UE) 2023/2673 crée une fonction de rétractation qu'elle introduit à l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE. À noter que le champ d'application de cet article est plus large et dépasse le cadre des services financiers conclus à distance. L'objectif est que le consommateur puisse, lorsqu'il dispose d'un tel droit, se défaire d'un contrat aussi facilement qu'il l'a conclu⁵². Il peut par exemple s'agir d'un « bouton » sur lequel le consommateur doit cliquer. « Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. »⁵³. La nouvelle fonction de rétractation concerne tout contrat à distance conclu au moyen d'une interface en ligne comme une application ou un site internet, qu'il s'agisse d'un contrat de vente de biens ou de prestation de services, portant ou non sur un service financier. À noter que cette fonction de rétractation constitue seulement une nouvelle modalité permettant au consommateur d'exercer plus facilement son droit de rétractation, mais elle ne crée pas de nouveau droit substantiel du consommateur.

Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne : l'interdiction des interfaces manipulatrices (« dark patterns ») – Le nouvel article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par la directive (UE) 2023/2673 prévoit une protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne. Il s'agit de protéger les consommateurs contre les interfaces en lignes manipulatrices, également dénommées « *dark patterns* », lorsqu'ils concluent un contrat de service financier en ligne. La directive précise que cette disposition agit en complément de la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales et du règlement (UE) 2016/679 dit règlement général sur la protection des données⁵⁴. Le libellé de l'article 16 *sexies* reprend presque mot pour mot l'article 25 du règlement (UE) 2022/2065 du 19 octobre 2022 sur les services numériques. Ils conservent un champ d'application divergent et agissent ainsi de manière complémentaire. En effet, le règlement de 2022 a vocation à s'appliquer aux fournisseurs de services intermédiaires tels que les

⁵¹ Voir en ce sens le considérant 15.

⁵² Voir en ce sens le considérant 37.

⁵³ Considérant 37.

⁵⁴ Art. 16 *sexies*, paragr. 1^{er}, 1^{ère} phrase.



plateformes en ligne, les réseaux sociaux ou les e-commerces, tandis que le nouvel article 16 *sexies* s'applique aux professionnels proposant des services financiers en ligne.

5. Les choix réglementaires de la directive (UE) 2023/2673

Les choix réglementaires concernant les services financiers conclus à distance – L'article 29, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE liste les choix réglementaires pour lesquels les États membres doivent informer la Commission s'ils en font usage. L'article 1^{er}, paragraphe 6 de la directive (UE) 2023/2673 propose un nouveau libellé de l'article 29, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE, afin d'y inclure les choix réglementaires concernant les contrats conclus à distance portant sur un service financier qui font l'objet du nouveau chapitre III *bis*. Parmi tous les choix réglementaires listés à l'article 29, paragraphe 1^{er} nouveau libellé de la directive 2011/83/UE, seuls l'article 8, paragraphe 6, l'article 16 *bis*, paragraphes 2 et 9, l'article 16 *ter*, paragraphe 7, et l'article 16 *sexies*, paragraphes 1 et 2 concernent les services financiers conclus à distance.

Choix réglementaires non retenus pour la transposition – Par exemple, il ne sera pas fait usage des choix réglementaires proposés aux paragraphes 2 et 9 de l'article 16 *bis* qui permettent aux États membres d'introduire ou de conserver des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations précontractuelles, et d'adopter ou de conserver des dispositions plus strictes relatives aux obligations précontractuelles d'information. Ne sera pas non plus retenu le choix réglementaire prévu à l'article 16 *sexies*, paragraphe 2 qui permet aux États membres d'adopter ou de conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels relatives à l'interdiction des interfaces manipulatrices.

Choix réglementaires retenus pour la transposition de la directive (UE) 2023/2673 – Les auteurs du présent projet de loi proposent de faire usage de deux choix réglementaires, d'une part afin de garantir une protection identique du consommateur, au-delà du type de contrat conclu, et d'autre part pour maintenir la cohérence de la législation actuelle.

Premier choix réglementaire retenu : les obligations formelles concernant les contrats à distance conclus par téléphone – Tout d'abord, les auteurs du présent projet de loi proposent de lever l'option de l'article 8, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE relatif aux obligations formelles concernant les contrats à distance conclus par téléphone et dont l'option fût levée lors de la transposition de cette dernière. Cet article est transposé à l'actuel article L. 222-4, paragraphe 6 du Code de la consommation concernant les obligations formelles applicables aux contrats à distance hors services financiers. Cet article prévoit que l'offre doit être confirmée auprès du consommateur et que celui-ci n'est lié qu'après l'avoir signée ou acceptée par écrit. L'article 8, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE est désormais applicable aux services financiers conclus à distance par les consommateurs. Le présent projet de loi propose donc de lever de nouveau cette option afin d'aligner les législations et de garantir une protection identique aux consommateurs quel que soit le type de contrat en cause.

Second choix réglementaire retenu : l'interdiction des interfaces manipulatrices – L'article 16 *sexies*, paragraphe 1^{er}, première phrase, de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par la directive



(UE) 2023/2673 prévoit une interdiction générale : il est interdit au professionnel proposant un service financier en ligne au consommateur de concevoir, d'organiser et d'exploiter une interface trompeuse ou manipulatrice. La seconde phrase du paragraphe 1^{er} précise quant à elle que les États membres doivent adopter des mesures qui portent au moins sur une des trois pratiques listées. Ces trois pratiques étant également visées par l'article 25 du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil sur les services numériques (« *Digital Services Act - DSA* »), les auteurs du présent projet de loi proposent de s'aligner sur cette législation et d'interdire les trois mesures citées.

Option facultative : obligation d'information spécifique relative au droit de rétractation – Enfin, il convient de mentionner le cas suivant, bien qu'il ne s'agisse pas d'un choix réglementaire à proprement parler, mais plutôt de la prise en compte d'une suggestion afin d'assurer la transposition complète de l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2011/83/UE. La transposition de cet article est obligatoire, mais une obligation d'information facultative est précisée au considérant 34. Les auteurs du présent projet de loi estiment que la prise en compte de cette suggestion permet d'informer utilement le consommateur. Ainsi, ce dernier devrait être informé qu'il ne peut pas exercer son droit de rétractation lorsque le contrat a été intégralement exécuté par les deux parties, à la demande expresse du consommateur, avant l'expiration du délai de rétractation.

Ensuite, il convient de préciser quelles législations actuelles sont modifiées afin de transposer la directive (UE) 2023/2673.

6. La législation luxembourgeoise modifiée aux fins de transposition de la directive (UE) 2023/2673

Transposition de la directive 2002/65/CE – La directive 2002/65/CE a été transposée en droit luxembourgeois par la loi du 18 décembre 2006. Pour ce faire, cette loi a amendé la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, ainsi que l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

Modification du Code de la consommation – La loi modifiée du 18 décembre 2006 a ensuite été intégrée au Code de la consommation lors de l'adoption de celui-ci par la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation. Les dispositions pertinentes figurent désormais dans la section 2 du chapitre 2 du titre 2 du livre 2 du Code de la consommation intitulée « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurances » et comprenant les articles L. 222-12 à L. 222-23. La transposition de la directive (UE) 2023/2673 nécessite donc la modification des dispositions pertinentes du Code de la consommation.

Modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance – Pour ce qui est des contrats d'assurance, exclus de la section 2 précitée du Code de la consommation, l'article L. 222-13, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 du Code de la consommation précise que « Les règles relatives à la commercialisation à distance des contrats d'assurance conclus avec des consommateurs sont fixées par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance. ». En effet, comme expliqué précédemment, les dispositions de la directive 2002/65/CE ont été transposées dans la loi modifiée du



27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance pour les contrats d'assurance conclus à distance et dans la loi du 18 décembre 2006 pour tous les autres services financiers. Par la suite, la loi du 18 décembre 2006 a été intégrée au Code de la consommation et abrogée, mais la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est restée en vigueur⁵⁵. Il est donc nécessaire d'amender, en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673, le Code de la consommation ainsi que la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

Absence de modification de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique – À l'inverse, il n'est pas nécessaire de modifier la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique qui a été modifiée par la loi du 18 décembre 2006 transposant la directive 2002/65/CE.

En effet, la modification, en 2006, de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique visait seulement à introduire un nouvel article 52 *bis* selon lequel le chapitre 2 relatif aux contrats conclus avec les consommateurs ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique portant sur des services financiers. Cet article, comme tout le chapitre relatif aux contrats conclus avec les consommateurs, a été abrogé par la loi du 2 avril 2014 afin d'en réintégrer les dispositions dans le Code de la consommation. Il suffit donc désormais de modifier celui-ci.

Absence de modification de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier – Il n'est pas non plus nécessaire de modifier la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier qui a été modifiée par la loi du 18 décembre 2006 transposant la directive 2002/65/CE. Seul l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relatif aux sanctions prononcées par la Commission de Surveillance du Secteur Financier (ci-après « la CSSF ») à l'égard des professionnels du secteur financier a été amendé par la loi du 18 décembre 2006. L'actuel article L. 222-23 du Code de la consommation renvoie à cet article 63 pour ce qui est des sanctions applicables en cas de manquement aux obligations en matière de contrats à distance de services financiers. Or, la directive (UE) 2023/2673 se contente de préciser, par l'ajout d'un paragraphe 6 à l'article 24 de la directive 2011/83/UE, que ces sanctions doivent pouvoir prendre la forme d'amendes administratives ou pénales, ou les deux, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement CPC). L'article 21 du règlement vise le cas des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Or, l'article 63 de la loi du 5 avril 1993 permet déjà à la CSSF de prononcer des sanctions conformes à ces exigences. Il n'apparaît donc pas nécessaire de modifier la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier.

7. Projet de règlement grand-ducal

Un projet de règlement grand-ducal accompagne le présent projet de loi et introduit dans la partie réglementaire du Code de la consommation les adaptations qui s'imposent pour transposer les

⁵⁵ Depuis, la loi sur le contrat d'assurance a été amendée à plusieurs reprises, notamment par les lois de transposition des directives 2009/138/CE du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) (refonte) et la directive (UE) 2016/97 du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (refonte).



ajustements opérés à l'annexe I de la directive 2011/83/UE sur les droits des consommateurs telle que modifiée par la directive (UE) 2023/2673 dite sur les services financiers à distance.

Les informations standardisées sur le droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement reprises à l'article R. 222-1 du Code de la consommation sont modifiées afin de renvoyer à la fonction de rétractation nouvellement introduite par la directive (UE) 2023/2673 dès lors que le contrat a été conclu au moyen d'une interface en ligne.

8. Méthode de transposition et technique législative

Quant à la démarche retenue pour la rédaction du projet de loi, elle se veut fidèle au texte de la directive et, dans la mesure du possible, la moins intrusive par rapport aux dispositions existantes. Le Ministère des Finances a été consulté tant lors de la négociation de la directive qu'en phase de rédaction et de relecture du projet de loi. Dans ce cadre, il a été retenu que la transposition de la directive (UE) 2023/2673 se fera de manière à préserver au mieux la continuité des textes actuels du Code de la consommation et de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance au sein desquels avait été transposée la directive 2002/65/CE que la directive (UE) 2023/2673 abroge et remplace.

Ainsi, et contrairement à ce qui s'est opéré au niveau européen où la directive 2002/65/CE a tout simplement été abrogée, le livre 2, titre 2, chapitre 2, section 2 sur les contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance et la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance sont modifiés en maintenant, dans la mesure du possible, les libellés et le vocabulaire.

Afin d'assurer la continuité et la cohérence de la législation nationale actuelle, les travaux se sont référés au projet de loi 5389 et à la loi du 21 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE afin de modifier uniquement les articles pertinents.



Texte du projet de loi

Projet de loi portant modification :

1° du Code de la consommation ; et

**2° de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance,
en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement
européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive
2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à
distance et abrogeant la directive 2002/65/CE**

Nous Guillaume, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Vu la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023
modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus
à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE ;

Le Conseil d'État entendu ;

Vu l'adoption par la Chambre des Députés ;

Vu la décision de la Chambre des Députés du ... et celle du Conseil d'État du ... portant qu'il n'y a
pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Chapitre 1^{er} – Modification du Code de la consommation

Art. 1^{er}.

À l'article L. 010-1, point 14), du Code de la consommation, le point final est remplacé par un point-virgule.

Art. 2.

L'article L. 211-7, du même code, est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1^{er}, est modifié comme suit :

- a) À la phrase introductive, le numéro (1) est supprimé et les mots « les directives de l'Union européenne suivantes : » sont supprimées ;
- b) Le premier tiret est supprimé ;
- c) Au deuxième tiret, le point-virgule est supprimé et remplacé par un point final ;
- d) Le troisième tiret est supprimé ;
- e) Le quatrième tiret est supprimé ;

2° Les paragraphes 2 et 3 sont abrogés.



Art. 3.

À la suite de l'article L. 213-1, paragraphe 4, alinéa 2, du même code, est ajouté un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

« Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, les articles L. 213-3, L. 213-5, L. 213-6 et L. 213-7 s'appliquent aux contrats visés à la lettre d) de l'article L. 113-1, paragraphe (3). ».

Art. 4.

L'article L. 222-1, du même code, est modifié comme suit :

1° Au point 4), les mots « , y compris ceux comportant des éléments numériques » sont insérés entre « objet mobilier corporel » et « , sauf les objets vendus sur saisie » ;

2° Au point 10), le point final est remplacé par un point-virgule ;

3° À la suite du point 10, sont ajoutés les points 11) et 12) nouveaux, libellés comme suit :

« 11) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

12) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique, et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci. ».

Art. 5.

À l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, lettre g), du même code, la lettre « L. » est insérée entre « à l'article » et « 222-9, paragraphe (5), », et les mots « , et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1 » sont insérés après « dans un règlement grand-ducal ».

Art. 6.

À la suite de la sous-section 7 du livre 2, titre 2, chapitre 2, section 1^{ère}, du même code, est insérée la sous-section 7bis nouvelle, libellée comme suit :

« Sous-section 7bis – Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

Art. L. 222-10-2.

(1) Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou



lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

(2) La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

(3) Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat.

(4) Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

(5) Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. ».

Art. 7.

L'article L. 222-13, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, est ajouté un alinéa 3 nouveau après l'alinéa 2, libellé comme suit :

« Par dérogation à l'alinéa précédent, l'article L. 222-14, paragraphe 1 bis, du présent Code s'applique aux contrats d'assurance commercialisés à distance. »

2° Au paragraphe 2, le mot « Pour » est remplacé par les mots « À l'exception de l'article L. 213-5, alinéas 1^{er} et 2, pour », et les mots « et celles visées à l'article L. 213-1, paragraphe (4), alinéa 2, » sont insérés entre « la présente section » et « ne s'appliquent qu'à la première convention » ;

3° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

- a) À la première phrase, les mots « Au cas où » en début de phrase sont remplacés par le mot « Lorsqu' », le mot « première » est inséré entre « il n'y a pas de » et « convention de services



financiers », le mot « où » après le mot « mais » est remplacé par le mot « que », le mot « lorsque » est remplacé par le mot « à », et les mots « est exécutée » sont supprimés.

b) À la seconde phrase, les mots « dans les cas où » sont remplacés par le mot « lorsque ».

Art. 8.

L'article L. 222-14, du même code, est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la phrase liminaire, les mots « sous une forme claire, compréhensible et lisible, » sont insérés entre « le consommateur reçoit » et « en temps utile », les mots « du même type » sont insérés entre « par une offre » et « , les informations suivantes », et les mots « un support durable » sont ajoutés avant les deux-points ;
- b) Les points 1) à 4) sont remplacés par les lettres a) à w) nouvelles, libellées comme suit :
 - « a) l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit ;
 - b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi, ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par le professionnel et, s'il y a lieu, les informations du professionnel pour le compte duquel il agit, garantissant que le consommateur est en mesure de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable ;
 - c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit ;
 - d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel le professionnel est inscrit et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre ;
 - e) dans le cas où l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et les autres coordonnées éventuelles de l'autorité de surveillance compétente ;
 - f) une description des principales caractéristiques du service financier ;
 - g) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier ;
 - h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement ;
 - i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée ;
 - j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers



sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle et une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures ;

k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui ;

l) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies en application du présent paragraphe sont valables ;

m) les modes de paiement et d'exécution au sens de l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, lettre d) du présent Code ;

n) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé ;

o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier ;

p) l'existence ou l'absence du droit de rétractation tel que prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19 du présent Code, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit ;

q) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique ;

r) les informations relatives aux droits que pourraient avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas ;

s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article L. 222-18 du présent Code, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1 du présent Code ;

t) toute clause contractuelle qui détermine soit le droit applicable au contrat à distance, soit la juridiction compétente, soit les deux ;

u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans la présente sous-section, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance ;

v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci ;

w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, autres que les systèmes de garantie de dépôts et les systèmes d'indemnisation des investisseurs régis par la loi du 18 décembre 2015 relative aux mesures de résolution, d'assainissement et de liquidation des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement ainsi qu'aux systèmes de garantie des dépôts et



d'indemnisation des investisseurs et la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier. » ;

2° À la suite du paragraphe 1^{er}, est ajouté le paragraphe 1bis nouveau, libellé comme suit :

« (1bis) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance :

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres ;
- b) si le tiers proposant les services est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne ;
- c) lorsque le tiers proposant les services n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat ;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les services et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national. ».

Art. 9.

L'article L. 222-15, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, la phrase « Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informe également le consommateur que tel est le cas. » est ajoutée après la première phrase ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) À la lettre a), les mots « et l'activité principale » sont insérés entre « l'identité » et « de la personne en contact » ;
- b) À la lettre c), les mots « l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et » sont insérés entre « qui comprend » et « toutes les taxes acquittées » ;
- c) À la lettre e), les mots « , ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit » sont ajoutés en fin de phrase.

3° Au paragraphe 3, la phrase « Le professionnel fournit les autres informations requises au titre de l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance. » est insérée entre la première et deuxième phrase.



Art. 10.

À la suite de l'article L. 222-15, du même code, est inséré un article L. 222-15-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-15-1.

(1) À l'exception des informations visées à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettres a), f), g) et p), le professionnel est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

(2) Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées à l'article L. 222-14.

(3) En pareils cas, le professionnel veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées à l'article L. 222-14 avant la conclusion du contrat à distance. ».

Art. 11.

L'article L. 222-16, paragraphe 1^{er}, du même code, est remplacé comme suit :

« (1) Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire de ladite législation.

Lorsque cette autre législation ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, point p). ».

Art. 12.

L'article L. 222-17, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, à la suite de l'alinéa unique, devenant un alinéa 1^{er}, est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« Dans le cas où les informations visées à l'article L. 222-17, paragraphe 1^{er} sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, le professionnel envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article L. 221-3 et à l'article L. 222-18 du présent Code. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance. » ;

2° Au paragraphe 2, à la suite de l'alinéa unique, devenant un alinéa 1^{er}, est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. » ;



3° À la suite du paragraphe 3, est ajouté le paragraphe 4 nouveau, libellé comme suit :

« (4) Les informations visées au paragraphe 1er sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle. ».

Art. 13.

À la suite de l'article L. 222-17, du même code, est inséré un article L. 222-17-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-17-1.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans la présente sous-section incombe au professionnel. ».

Art. 14.

À la suite de la sous-section 2 du livre 2, titre 2, chapitre 2, section 2, du même code, est insérée la sous-section 2bis nouvelle, libellée comme suit :

« Sous-section 2bis – Explications adéquates

Art. L. 222-17-2.

(1) Les professionnels fournissent au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- a) les informations précontractuelles requises, telles que prévues à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} ;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, telles que prévues à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre f), y compris les éventuels services accessoires ;
- c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur tel que prévu à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre h).

(2) Dans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article L. 222-12, paragraphe 1^{er}.

(3) En ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.



(4) Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates de ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de ladite législation. ».

Art. 15.

L'article L. 222-18, du même code, est modifié comme suit :

1° À la suite du paragraphe 1^{er}, est ajouté le paragraphe 1bis nouveau, libellé comme suit :

« (1bis) Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues aux articles L. 222-14 à L. 222-17, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation n'expire pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre p). » ;

2° Le paragraphe 2 est modifié comme suit :

- a) À la lettre b), le point-virgule est remplacé par un point final ;
- b) Les lettres c) à e) sont abrogées ;

3° À la suite du paragraphe 2, est ajouté le paragraphe 2bis nouveau, libellé comme suit :

« (2bis) Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), le professionnel en informe le consommateur avant le début de l'exécution du contrat. » ;

4° Au paragraphe 3, les mots « , à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, » sont supprimés ;

5° Le paragraphe 5 est remplacé comme suit :

« (5) Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-3, paragraphe 1^{er} et au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé. » ;

6° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés les paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.

(7) Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation ou d'autres possibilités, tel un délai de réflexion, seules les règles de ladite législation relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cette autre législation. ».



Art. 16.

L'article L. 222-19, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par les mots « sans retard excessif », et la phrase « Le montant à payer ne peut en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité. » est ajoutée en fin de paragraphe ;

2° Au paragraphe 2, la référence « point 3 a) » est remplacé par la référence « lettre g) » ;

3° Au paragraphe 3, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par les mots « sans retard excessif » ;

4° Au paragraphe 4, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par les mots « sans retard excessif ».

Art. 17.

À la suite de la sous-section 3 du livre 2, titre 2, chapitre 2, section 2, du même code, est insérée la sous-section 3bis nouvelle, libellée comme suit :

« Sous-section 3bis – Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

Art. L. 222-19-1.

(1) Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots “renoncer au contrat ici” ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

(2) La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.



(3) Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat. ».

(4) Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

(5) Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. ».

Art. 18.

À la suite de la sous-section 4 du livre 2, titre 2, chapitre 2, section 2, du même code, est insérée la sous-section 5 nouvelle, libellée comme suit :

« Sous-section 5 – Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

Art. L. 222-24.

(1) Lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, les professionnels ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

En particulier, il est interdit :

- a) d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision ;
- b) de demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;
- c) de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

(2) L'interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données. ».



Chapitre 2 – Modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance

Art. 19.

À la lettre Q. de l'article 1^{er} de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, les mots « sans sa présence physique simultanée avec le preneur d'assurance, » sont insérés entre « de prestations de services à distance organisés par l'assureur, qui, pour ce contrat, » et « utilise exclusivement ».

Art. 20.

L'article 10 de la même loi est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

a) À la lettre a), les mots « ainsi que l'activité principale de celle-ci, » sont ajoutés après « l'entreprise d'assurances, » ;

b) À la suite de la lettre c), sont ajoutées les lettres c bis) et c ter) 3 nouvelles, libellées comme suit :

« c bis) le numéro de téléphone de l'assureur et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par l'assureur garantissant que le preneur d'assurance est en mesure de contacter l'assureur rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'assureur sur un support durable,

c ter) les coordonnées pertinentes permettant au preneur d'assurance d'envoyer une réclamation à l'assureur et, le cas échéant, au professionnel, tel que visé à la lettre d), » ;

c) À la lettre d), les mots « et l'activité principale » sont insérés entre « l'identité » et « de ce professionnel, » ;

d) À la suite de la lettre l), sont ajoutées les lettres l bis) et l ter) nouvelles, libellées comme suit :

« l bis) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime,

l ter) le cas échéant, les informations selon lesquelles la prime a été personnalisée sur la base d'une prise de décision automatisée, » ;

e) À la suite de la lettre r), est ajoutée la lettre r bis) nouvelle, libellée comme suit :

« r bis) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du contrat d'assurance, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le contrat d'assurance, ».

Art. 21.

L'article 62-1 de la même loi est modifié comme suit :



1° Au paragraphe 2, le mot « Pour » est remplacé par les mots « À l'exception de l'article 62-4-2, pour » ;

2° Le paragraphe 4 est modifié comme suit :

- a) À l'alinéa 1^{er}, les mots « Au cas où » sont remplacés par le mot « Lorsqu' », le mot « où » est remplacé par le mot « que », le mot « lorsque » est remplacé par le mot « à », et les mots « est exécutée » sont supprimés ;
- b) À l'alinéa 2, les mots « dans les cas où » sont remplacés par le mot « lorsque ».

Art. 22.

L'article 62-2 de la même loi est modifié comme suit :

1° Le paragraphe 1^{er} est modifié comme suit :

- a) À la phrase introductive, une virgule est insérée entre « point 1 » et « le preneur d'assurance », et les mots « sous une forme claire, compréhensible et lisible, » sont insérés entre les mots « d'assurance reçoit » et « en temps utile » ;
- b) À la suite de la lettre d), est insérée la lettre d bis) nouvelle, libellée comme suit :
« d bis) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 62-3, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone de l'assureur et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats d'assurance conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 62-3-1, » ;

2° Le paragraphe 3 est modifié comme suit :

a) L'alinéa 1^{er} est modifié comme suit :

- i) À la lettre a), les mots « lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'assureur informe également le preneur d'assurance que tel est le cas; » sont ajoutés en fin de phrase ;
- ii) La lettre b) est modifiée comme suit :
 - Au premier tiret, les mots « et l'activité principale » sont insérés entre « l'identité » « de la personne en contact » ;
 - Au troisième tiret, les mots « l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes » sont insérés entre « qui comprend » et « et toutes les taxes acquittées » ;
 - Au cinquième tiret, les mots « , ainsi que les conséquence découlant de l'absence d'exercice de ce droit » sont insérés entre la référence « 62-3, point 4 » et le point final ;



b) À l'alinéa 2, la phrase « L'assureur fournit les autres informations requises au titre de l'article 10 point 1 et au point 1 du présent article sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance. » est ajoutée entre la première et la deuxième phrase ;

3° Le paragraphe 5 est modifié comme suit :

a) À la suite de l'alinéa 1^{er}, est inséré un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« Dans le cas où les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article sont fournies moins d'un jour avant que le preneur d'assurance ne soit lié par le contrat à distance, l'assureur envoie un rappel au preneur d'assurance sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 62-3. Ce rappel est adressé au preneur d'assurance, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance. » ;

b) À l'alinéa 2, devenu l'alinéa 3, le mot « précédent » est remplacé par le mot « premier » ;

c) À la suite de l'alinéa 2, devenu l'alinéa 3, est inséré un alinéa 4 nouveau, libellé comme suit :
« Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, l'assureur confirme l'offre auprès du preneur d'assurance sur un support durable. Le preneur d'assurance n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. » ;

4° À la suite du paragraphe 5, est inséré le paragraphe 5 bis nouveau, libellé comme suit :

« 5. bis À l'exception des informations visées à l'article 10, point 1, lettres a), i), j), k), l), et au point 1, lettre b) du présent article, l'assureur est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article.

En pareils cas, l'assureur veille à ce que le preneur d'assurance reçoive toutes les informations précontractuelles visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article avant la conclusion du contrat à distance. » ;

5° À la suite du paragraphe 6, est inséré le paragraphe 7 nouveau, libellé comme suit :

« 7. Les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux preneurs d'assurance en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle. ».

Art. 23.

À la suite de l'article 62-2 de la même loi, est ajouté l'article 62-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Article 62-2-1 – Explications adéquates »

1. Les assureurs fournissent au preneur d'assurance des explications adéquates concernant les contrats d'assurance proposés, qui permettent au preneur d'assurance d'évaluer si le contrat proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies



gratuitement au preneur d'assurance et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- a) les informations précontractuelles requises, telles que prévues à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1 ;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat d'assurance proposé, telles que prévues à l'article 62-2, point 1, lettre b) ;
- c) les effets spécifiques que le contrat d'assurance proposé peut avoir sur le preneur d'assurance, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime du preneur d'assurance tel que prévu à l'article 10, point 1, lettre l bis).

2. Dans le cas où l'assureur utilise des outils en ligne, le preneur d'assurance a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat d'assurance à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1.

3. En ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe à l'assureur. ».

Art. 24.

L'article 62-3 de la même loi est modifié comme suit :

1° À la suite du paragraphe 1^{er}, est inséré le paragraphe 1 bis nouveau, libellé comme suit :

« 1. bis Si le preneur d'assurance n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation n'expire pas si le preneur d'assurance n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 10, point 1, lettre i). » ;

2° À la suite du paragraphe 2, est inséré le paragraphe 2 bis nouveau, libellé comme suit :

« 2. bis Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le preneur d'assurance a expressément demandé l'exécution d'un contrat d'assurance à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), l'assureur en informe le preneur d'assurance avant le début de l'exécution du contrat. » ;

3° À la suite du paragraphe 3, est inséré le paragraphe 3 bis nouveau, libellé comme suit :

« 3. bis Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer. ».

Art. 25.

À la suite de l'article 62-3 de la même loi, est inséré l'article 62-3-1 nouveau, libellé comme suit :

« Article 62-3-1 - Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne



1. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, l'assureur veille à ce que le preneur d'assurance puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au preneur d'assurance.

2. La fonction de rétractation permet au preneur d'assurance d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l'assureur de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au preneur d'assurance de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au preneur d'assurance.

3. Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le preneur d'assurance conformément au paragraphe 2, l'assureur permet au preneur d'assurance de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat.

4. Une fois la fonction de confirmation activée par le preneur d'assurance, l'assureur lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

5. Le preneur d'assurance est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. ».

Art. 26.

À la suite de l'article 62-4 de la même loi, sont insérés les articles 62-4-1 à 62-4-3 nouveaux, libellés comme suit :

« Article 62-4-1 – Frais pour l'utilisation du moyen de paiement

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, l'assureur ne peut pas facturer au preneur d'assurance des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même pour l'utilisation de ces mêmes moyens de paiement.

Article 62-4-2 – Communication au téléphone



Lorsque l'assureur exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le preneur d'assurance, lorsqu'il contacte l'assureur, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Article 62-4-3 – Paiements supplémentaires

Avant que le preneur d'assurance soit lié par un contrat ou une offre, l'assureur doit obtenir le consentement exprès du preneur d'assurance à tout paiement supplémentaire convenu au titre du contrat d'assurance. Si l'assureur n'a pas obtenu le consentement exprès du preneur d'assurance, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le preneur d'assurance doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le preneur d'assurance peut prétendre au remboursement de ce paiement. ».

Art. 27.

À la suite de l'article 62-11 de la même loi, est inséré l'article 62-12 nouveau, libellé comme suit :

« Article 62-12 - Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

(1) Lorsqu'ils concluent des contrats d'assurance à distance, les assureurs ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, de façon à tromper ou à manipuler les preneurs d'assurance destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

En particulier, il est interdit :

- a) d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux preneurs d'assurance destinataires de leur service de prendre une décision ;
- b) de demander de façon répétée aux preneurs d'assurance destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;
- c) de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

(2) L'interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données. ».

Art. 28.

L'article 100-1 de la même loi est modifié comme suit :

1° À la première phrase du paragraphe 1^{er}, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par « sans retard excessif » ;



2° À la première phrase du paragraphe 3, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par « sans retard excessif » ;

3° À la première phrase du paragraphe 4, les mots « dans les meilleurs délais » sont remplacés par « sans retard excessif ».

Art. 29.

La présente loi entre en vigueur le 19 juin 2026.



Commentaire des articles

Ad Chapitre 1^{er}. Modification du Code de la consommation

Observation préliminaire d'ordre légistique et rédactionnel

Afin d'assurer une intégration harmonieuse des modifications opérées par la loi en projet dans le texte du Code de la consommation (ci-après, le « Code »), les modifications proposées ont été alignées sur les choix d'ordre légistique et rédactionnel faits à l'occasion de la rédaction des dispositions existantes du livre 2, titre 2, chapitre 2, section 2 sur les contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance en ce qui concerne le style, la terminologie ainsi que la présentation. Les modifications de pure forme réalisées par la directive à transposer ne sont retenues que lorsqu'elles apportent une valeur ajoutée en termes d'intelligibilité ou de lisibilité de la disposition.

Afin, d'assurer la continuité et la cohérence de la législation actuelle, les auteurs du projet de loi se sont référés au projet de loi n° 5389 et à la loi du 21 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE afin de modifier uniquement les articles pertinents.

Ad Article 1^{er}. Modification de l'article L. 010-1, Définitions applicables à l'ensemble du Code

Transposition de l'article 3, paragraphe 1 ter, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE qui prévoit l'application de l'article 2 « Définition » de la même directive – L'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (ci-après, la « directive (UE) 2023/2673 ») introduit le nouveau paragraphe 1 *ter* à l'article 3 de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (ci-après, la « directive 2011/83/UE ») portant sur le champ d'application. L'alinéa 1^{er} du paragraphe 1 *ter* énumère les articles de la directive 2011/83/UE qui sont désormais applicables à son nouveau chapitre III *bis* comprenant les règles relatives aux contrats de services financiers conclus à distance. Parmi ces articles, est applicable l'article 2 de la directive 2011/83/UE relatif aux définitions. Certaines définitions existent déjà et résultent de la transposition de la directive 2002/65/CE⁵⁶ du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (ci-après, la « directive 2002/65/CE »).

Le considérant 12 précise que seules les définitions pertinentes ont vocation à être transposées. La majorité des définitions prévues à l'article 2 de la directive 2011/83/UE figurent déjà au sein du Code de la consommation, notamment suite à la transposition, soit de la directive 2002/65/CE, par la loi du

⁵⁶ Voir le projet de loi 5389 du 18 octobre 2004 portant transposition de la directive 2002/65/CE, et notamment le tableau de correspondance page 36 et suivantes, ainsi que la loi du 18 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE.



18 décembre 2006⁵⁷, soit de la directive 2011/83/UE par la loi du 2 avril 2014^{58,59}. Ainsi, les définitions à transposer se retrouvent d'une part, à l'article L. 010-1 du Code de la consommation et sont applicables à l'ensemble du Code, et d'autre part à l'article L. 222-1 du Code de la consommation en ce qui concerne les définitions spécifiques aux contrats à distance et hors établissement.

L'unique modification : une modification formelle – L'unique modification apportée à l'article L. 010-1 est le remplacement du point-virgule par un point au point 14) qui définit les données à caractère personnelle.

Les définitions inchangées de l'article L. 010-1 – Malgré le fait qu'elles ne sont pas toutes pertinentes pour les services financiers conclus à distance, il convient de relever que la majorité des définitions prévues à l'article 2 de la directive 2011/83/UE figure déjà à l'article L. 010-1, applicable à l'ensemble du Code de la consommation, et reste ainsi inchangée⁶⁰. Il s'agit des notions de « consommateur »⁶¹ (article 2, point 1) de la directive 2011/83/UE), « professionnel »⁶² (article 2, point 2)), « support durable »⁶³ (article 2, point 10)), « enchère publique »⁶⁴ (article 2, point 13)), « contenu numérique »⁶⁵

⁵⁷ Loi du 18 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs et portant modification de : 1. la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance ; 2. la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ; 3. l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

⁵⁸ Loi du 2 avril 2014 portant 1. modification du Code de la consommation, de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle, de la loi modifiée du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation; 2. abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes.

⁵⁹ La loi de 2006 prévoyait les définitions de « communication commerciale », « consommateur », « contrat à distance », « opérateur ou fournisseur de technique de communication à distance », « professionnel », « service financier », « support durable » et « technique de communication ». La loi de 2014 quant à elle visait le « professionnel », « support durable », « enchère publique » ; « contenu numérique », pour les définitions applicables à l'ensemble du Code, et celles de « bien », « contrat de vente » et « contrat de service » pour les « autres droits des consommateurs » concernant certains contrats de vente ou de service.

⁶⁰ Même s'il s'agit de droit prospectif, il convient de mentionner que le projet de loi n° 8648 portant transposition de la directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 insère la définition de « garantie commerciale » à l'art. L. 010-1, point 17) nouveau : « L'insertion du point 17) (garantie commerciale) dans l'article L. 010-1 a vocation à permettre l'application de cette notion à l'intégralité du Code de la consommation. Issue de la directive 2011/83/UE (article 2, point 14)), cette définition ne figurait jusqu'à maintenant qu'au titre de la section dédiée au régime juridique de cette garantie (article L. 212-30). Sa présence au sein des définitions transversales du Code de la consommation s'avère donc nécessaire pour que cette notion trouve à s'appliquer aux dispositions du Livre 1 (en particulier son Titre 1 pour les articles L. 111-11 et L. 113-12), mais également au Livre 2 (en particulier son Titre 2 pour les articles L. 222-33 et L. 222-64). » (voir le commentaire de l'article L. 010-1 « Ad Article 1er. Modification de l'article L. 010-1 », p. 24).

⁶¹ Article L. 010-1, point 1).

⁶² Article L. 010-1, point 2).

⁶³ Article L. 010-1, point 3).

⁶⁴ Article L. 010-1, point 4).

⁶⁵ Article L. 010-1, point 5).



(article 2, point 11)), « service numérique »⁶⁶ (article 2, point 16)), « compatibilité »⁶⁷ (article 2, point 19)), « fonctionnalité »⁶⁸ (article 2, point 20), « interopérabilité »⁶⁹ (article 2, point 21)), « données à caractère personnel »⁷⁰ (article 2, point 4 bis)), « place de marché en ligne »⁷¹ (article 2, point 17)), « fournisseur de place de marché en ligne »⁷² (article 2, point 18)).

Ad Article 2. Modification de l'article L. 211-7, Dispositions impératives

L'article L. 211-7 du Code de la consommation fait partie de la section 3 « Dispositions impératives », du chapitre 1 « Conditions générales », du titre 1 « Dispositions générales » du livre 2 « Contrats conclus avec les consommateurs ».

Lors des travaux de transposition de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (ci-après, « la directive (UE) 2023/2225 »), s'est posée la question de la pertinence du maintien de la référence à la directive 2008/48/CE à l'article L. 211-7, paragraphe 1^{er}, 3^{ème} tiret. La question s'est ensuite posée dans les mêmes termes, dans le cadre des travaux de transposition de la directive (UE) 2023/2673 transposée par le présent projet de loi, en ce qui concerne la référence à la directive 2002/65/CE au 4^{ème} tiret du même article. Cette interrogation commune aux deux projets précités, a nécessité, de par la technicité inhérente au droit international privé, le recours à un expert. La conclusion de cette analyse est la nécessité de modifier l'article L. 211-7 du Code de la consommation afin de garantir une transposition conforme des directives (UE) 2023/2225 et (UE) 2023/2673, et plus généralement pour mettre son libellé à jour de la législation actuelle. Pour ce faire, il est proposé au paragraphe 1^{er}, de conserver uniquement la référence à la directive 1993/13/CEE relative aux clauses abusives, et de supprimer, d'une part, le paragraphe 2 dont l'existence n'est plus justifiée, et d'autre part, le paragraphe 3, qui est superfétatoire.

Origine et objectif – L'objectif de cet article est de protéger le consommateur par une règle de conflit de lois imposant l'application du droit de la consommation⁷³ d'un État membre transposant l'une des

⁶⁶ Article L. 010-1, point 8).

⁶⁷ Article L. 010-1, point 10).

⁶⁸ Article L. 010-1, point 11).

⁶⁹ Article L. 010-1, point 12).

⁷⁰ Article L. 010-1, point 14).

⁷¹ Article L. 010-1, point 15).

⁷² Article L. 010-1, point 16).

⁷³ Cette protection du consommateur par une règle de conflit de lois spécifique était prévue par les textes suivants :

- art. 6(2) de la directive 93/13/CEE concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ;
- art. 7(2) de la directive 1999/44/CE sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation ;



directives énumérées au paragraphe 1^{er} (la directive 93/13/CEE relative aux clauses abusives, la directive 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs⁷⁴, et la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs⁷⁵) alors même que la loi applicable au contrat serait celle d'un État tiers, à condition que le contrat présente un lien étroit avec l'État membre. Le paragraphe 2 de l'article L. 211-7 provient de l'article 3 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur⁷⁶, tandis que le paragraphe 3 a été ajouté en 2014⁷⁷. Autrement dit, la règle de conflit de lois prévue à l'article L. 211-7 a pour objectif de conserver la protection du consommateur offerte par le droit d'un État membre lorsque le droit applicable est celui d'un État tiers. Elle vient ainsi renforcer la protection offerte par l'article 5 de la Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles⁷⁸.

Disparition des règles de conflits de loi des directives en droit de la consommation – Depuis 2008, les directives européennes en droit de la consommation ne contiennent quasiment plus de dispositions de conflit de lois correspondant au modèle de l'article L. 211-7. Cela pourrait notamment s'expliquer par le fait que la majorité des directives sont d'harmonisation maximale, offrant ainsi une protection identique au sein de l'Union européenne, et par l'adoption du règlement (CE) n° 593/2008 sur la loi applicable aux obligations contractuelles (« Rome I ») dont l'article 6 prévoit également une règle de conflit de lois applicable au contrat de consommation.

La règle prévue par l'article 6 du règlement Rome I diffère, d'une part, de celle de l'article 5 de la Convention de Rome, essentiellement en élargissant son champ d'application matériel et personnel, et d'autre part, des règles de conflit des lois des directives précitées. L'article étend la protection de la loi de la résidence habituelle du consommateur au contrat régi par un autre droit, y compris celui d'un État tiers, à condition que le professionnel exerce son activité dans le pays du consommateur, ou la dirige vers ce pays. Cela revient à introduire une distinction entre le consommateur « passif », qui a contracté avec un professionnel présent dans son pays de résidence et qui est donc protégé par le droit de ce pays, et un consommateur « actif » qui est allé volontairement chercher un professionnel étranger, et qui peut, dans ce cas, perdre la protection du droit de son État de résidence. Les directives

-
- art. 12(2) de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ;
 - art. 22(4) de la directive 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs ;
 - art. 12(2) de la directive 2008/122/CE relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange.

⁷⁴ La directive de 2008/48/CE est abrogée et remplacée par la directive (UE) 2023/2225.

⁷⁵ La directive de 2002/65/CE est abrogée par la directive (UE) 2023/2673.

⁷⁶ Cet article reprenait les exclusions prévues par l'article 5 de la Convention de Rome de 1980.

⁷⁷ Article 3 de la loi du 2 avril 2014 transposant la directive 2011/83/UE, reprenant le considérant 58 de cette directive.

⁷⁸ Alors que la Convention de Rome étendait, sous certaines conditions, la protection que le consommateur tirait de sa propre loi, les directives étendent, sous des conditions différentes, la protection que le consommateur tire de la directive, quelle que soit la loi de l'État membre ayant un lien étroit avec le contrat.



de droit de la consommation ultérieures ont accepté la logique du règlement Rome I, y font référence et n'incluent plus elles-mêmes de règle de conflit de lois⁷⁹.

La disparition des règles de conflit de lois dans les directives de droit de la consommation n'est pas entièrement compensée, en d'autres termes, par l'entrée en vigueur du règlement Rome I. Ce dernier réserve d'ailleurs explicitement l'application des règles de conflit de lois prévues par les directives de droit de la consommation⁸⁰.

Certes, la différence entre les deux règles ne sera visible que dans des hypothèses rares⁸¹, mais néanmoins susceptibles de se réaliser. On peut imaginer, par exemple, un contrat conclu par un consommateur luxembourgeois, lors d'un voyage au Royaume-Uni, avec un professionnel anglais, qui n'exerce aucune activité au Luxembourg et qui n'y dirige pas ses activités. Le contrat est soumis au droit anglais mais doit être en partie exécuté au Luxembourg (une livraison d'un bien sur mesure avec installation, par exemple). Dans cette hypothèse, la règle prévue par l'article 6, paragraphe 2 de la directive 93/13/CEE relative aux clauses abusives pourrait s'appliquer en raison des liens étroits entre le contrat et le Luxembourg (résidence du consommateur, lieu de livraison et d'installation du bien) alors que l'article 6 du règlement Rome I ne serait pas applicable (le professionnel n'exerce pas au Luxembourg et n'y dirige pas son activité). La directive prévaut sur le règlement conformément à l'article 23 de ce dernier.

Modification de l'article L. 211-7 du Code de la consommation – Il découle de cette analyse que l'article L. 211-7 du Code de la consommation offre une protection très légèrement supérieure aux consommateurs que celle offerte par l'article 6 du règlement Rome I.

Modification du paragraphe 1^{er} : maintien de la référence à la directive relative aux clauses abusives – Le premier tiret du paragraphe 1^{er} n'a plus de substance et peut être supprimé. Les tirets 3 et 4 du paragraphe 1^{er} se référant respectivement aux directives 2008/48/CE (crédits aux consommateurs) et 2002/65/CE (services financiers à distance) devraient être supprimés à l'occasion de la transposition des directives (UE) 2023/2225 (crédits aux consommateurs) et (UE) 2023/2673 (services financiers à distance) qui abrogent ces directives et sont d'harmonisation maximale⁸².

⁷⁹ Voir par exemple, le considérant 49 de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées ; le considérant 80 de la directive 2019/770 les contrats de fourniture de contenus numériques ; ou le considérant 65 de la directive 2019/771 concernant les contrats de vente de biens.

⁸⁰ Voir l'art. 23 du règlement : « Relation avec d'autres dispositions du droit communautaire ».

⁸¹ Il n'existe pas, *a priori*, de jurisprudence au Luxembourg quant à l'application de l'article L. 211-7 du Code de la consommation.

⁸² Voir en ce sens : l'art. 42 de la directive (UE) 2023/2225 ; le considérant 4 de la directive (UE) 2023/2673 et l'article 4 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs désormais applicables aux services financiers conclus à distance de son nouveau chapitre III *bis* (voir l'application de l'article 4 prévue par l'article 3, paragraphe 1 ter nouveau, alinéa 1^{er} de la directive de 2011 tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673.



À l'inverse, les auteurs du projet de loi proposent de conserver la référence à la directive 93/13/CEE relative aux clauses abusives, dont la suppression conduirait à une diminution réelle, bien que minime, de la protection des consommateurs. Il convient également de rappeler que l'article L. 211-7 du Code de la consommation transpose l'article 6, paragraphe 2 de la directive de 1993 selon lequel « [l]es États membres prennent les mesures nécessaires pour que le consommateur ne soit pas privé de la protection accordée par la présente directive du fait du choix du droit d'un pays tiers comme droit applicable au contrat, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire des États membres ». La Cour de justice a été particulièrement stricte dans l'appréciation de la transposition de cette disposition de la directive en condamnant l'Espagne pour transposition non conforme de l'article 6, paragraphe 2 de la directive 93/13/CEE alors même que la Convention de Rome était applicable⁸³. La Commission avait formulé un reproche similaire au Grand-Duché de Luxembourg⁸⁴. Une conclusion différente après l'entrée en vigueur du règlement Rome I semble peu probable, puisque l'article 6 de ce règlement ne correspond pas non plus à l'article 6, paragraphe 2 de la directive 93/13/CEE. Ainsi, le projet de loi propose de conserver la référence à la directive portant sur les clauses abusives aux fins de transposition conforme de celle-ci⁸⁵.

Abrogation des paragraphes 2 et 3 – Le paragraphe 2 soulève un problème différent parce qu'il prévoit des exclusions relatives au contrat de transport et au « contrat de fourniture de services lorsque les services dus au consommateur doivent être fournis exclusivement dans un pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle » qui proviennent de la Convention de Rome⁸⁶. Cependant, dans le Code de la consommation, ce paragraphe limite désormais le champ d'application de la directive 93/13/CEE sans que cela ne soit, *a priori*, justifié. Pour cette raison, les auteurs du projet de loi proposent de supprimer cette disposition.

Enfin, le paragraphe 3 apparaît comme superfétatoire car il est une norme narrative (et non normative), et est également peu lisible. Les auteurs du projet de loi proposent de le supprimer dans un souci d'intelligibilité du Code.

Ad Article 3. Modification de l'article L. 213-1, Champ d'application du Chapitre 3 « Autres droits des consommateurs »

Nouveau champ d'application du chapitre 3 « Autres droits des consommateurs » – Le chapitre 3 « Autres droits des consommateurs » fait partie du titre 1 « Dispositions générales » du livre 2 « Contrats conclus avec les consommateurs » du Code de la consommation, et a porté transposition du chapitre IV « Autres droits des consommateurs » de la directive 2011/83/UE. L'article L. 213-1

⁸³ CJUE, 9 septembre 2004, *Commission c. Espagne*, C-70/03.

⁸⁴ *Doc. parl.* 4674, p. 18.

⁸⁵ À titre de comparaison, on note qu'une telle disposition existe encore en droit français à l'art. L. 232-1 du Code de la consommation.

⁸⁶ Art. 5, alinéa 4 et 5.



transpose l'article 17 de la directive qui est relatif au champ d'application, l'article L. 213-2 transpose l'article 18 sur la livraison, l'article L. 213-3 transpose l'article 19 qui porte sur les frais pour l'utilisation du moyen de paiement, l'article L. 213-4 transpose l'article 20 sur le transfert du risque, l'article L. 213-5 transpose l'article 21 sur la communication au téléphone, et l'article L. 213-6 transpose l'article 22 relatif aux paiements supplémentaires. Enfin, l'article 27 de la directive encadrant la vente forcée fait partie du chapitre V de la directive portant sur les dispositions générales mais a été transposé au sein du chapitre 3 du Code de la consommation à l'article L. 213-7 relatif à la « fourniture non demandée d'un bien ou service ».

Modification du paragraphe 4 : ajout d'un troisième alinéa – L'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673 insère un paragraphe 1 *ter* à l'article 3 de la directive 2011/83/UE qui détermine le champ d'application de la directive. Le 1^{er} alinéa du nouveau paragraphe 1 *ter* précise notamment que les articles 19 (frais pour l'utilisation du moyen de paiement), 21 (communication au téléphone), 22 (paiements supplémentaires) et 27 (vente forcée) de la directive de 2011 sont désormais applicables aux services financiers conclus à distance avec un consommateur. Il convient de mentionner l'article corollaire, l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre b) de la directive (UE) 2023/2673 qui modifie l'article 3, paragraphe 3 de la directive 2011/83/UE en remplaçant le libellé de la lettre d). Ainsi, le nouveau libellé permet d'inclure les services financiers conclus à distance du chapitre III bis nouveau au champ d'application de la directive de 2011.

Aux fins de transposition de l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 1^{er} nouveau et paragraphe 3, lettre d) nouvelle de la directive de 2011/83/UE, il est nécessaire de modifier l'article L. 213-1, paragraphe 4, alinéa 1^{er}. En effet, cette disposition indique que le chapitre 3 « Autres droits des consommateurs » ne s'applique pas aux contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe 3, dont la lettre d) vise les services financiers conclus à distance.

L'ajout d'un troisième alinéa au paragraphe 4 de l'article, permet de préciser que, par dérogation au 1^{er} alinéa, les articles L. 213-3 (frais pour l'utilisation du moyen de paiement), L. 213-5 (communication au téléphone), L. 213-6 (paiements supplémentaires) et L. 213-7 (vente forcée) s'appliquent aux services financiers conclus à distance.

Ad Article 4. Modification de l'article L. 222-1, Définitions applicables au Chapitre 2 « Contrats à distance et hors établissement »

*Transposition de l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE qui prévoit l'application de l'article 2 « Définition » de la même directive* – Le commentaire de l'article L. 010-1 du Code de la consommation précise déjà que l'article 2 de la directive 2011/83/UE, relatif aux définitions, est désormais applicable au chapitre III bis de la directive de 2011 relatif aux services financiers à distance. Un grand nombre d'entre elles figurent actuellement à l'article L. 010-1, applicable à l'ensemble du Code de la consommation. D'autres définitions ont été introduites à l'article L. 222-1 qui a vocation à s'appliquer spécifiquement au chapitre 2 « Contrats à distance et hors



établissement », dont fait partie la section 2 sur les « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurances ». Si certaines définitions restent inchangées, quelques-unes sont ajoutées pour garantir la transposition complète de la directive (UE) 2023/2673.

Les définitions inchangées de l'article L. 222-1 – Les définitions suivantes de l'article 2 de la directive 2011/83/UE sont actuellement reprises à l'article L. 222-1 : « contrat à distance »⁸⁷ (article 2, point 7 de la directive 2011/83/UE), « contrat hors établissement »⁸⁸ (article 2, point 8)), « établissement commercial »⁸⁹ (article 2, point 9)), « bien »⁹⁰ (article 2, point 3)), « bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur »⁹¹ (article 2, point 4)) et « service financier »⁹² (article 2, point 12)).

Il convient de noter que la définition de « bien » est légèrement adaptée afin d'inclure les biens comportant des éléments numériques, permettant ainsi sa transposition conforme ainsi que son alignement avec la définition prévue à l'article L. 212-1 du Code de la consommation relatif aux garanties légales.

Ajout de nouvelles définitions – Les définitions de « contrat de vente » (article 2, point 5) de la directive 2011/83/UE) et de « contrat de service » (article 2, point 6), qui apparaissent comme pertinentes, sont ajoutées aux points 11) et 12) de l'article L. 222-1.

Ad Article 5. Modification de l'article L. 222-3, Informations précontractuelles concernant les contrats à distance hors services financiers (Section 1 « Contrats à distance et hors établissement hors services financiers »)

Modification du paragraphe 1^{er}, lettre g) : ajout, pour les contrats conclus à distance hors services financiers, de l'information relative à la nouvelle fonction de rétractation pour tout contrat conclu par une interface en ligne – La modification de l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, lettre g) permet la transposition de l'article 1^{er}, paragraphe 2 de la directive (UE) 2023/2673 qui modifie l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre h) de la directive 2011/83/UE⁹³. L'article 6 de la directive 2011/83/UE encadre les obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement⁹⁴. Le paragraphe 1^{er}, lettre h) prévoyait, avant sa modification, que le consommateur devait être informé,

⁸⁷ Article L. 222-1, point 1).

⁸⁸ Article L. 222-1, point 2).

⁸⁹ Article L. 222-1, point 3).

⁹⁰ Article L. 222-1, point 4).

⁹¹ Article L. 222-1, point 5).

⁹² Article L. 222-1, point 8).

⁹³ La même information est prévue pour les contrats à distance portant sur des services financiers à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83/UE.

⁹⁴ À noter que seul l'article L. 222-3 relatif aux contrats conclus à distance (hors services financiers) est modifié aux fins de transposition de l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre h) modifiée de la directive 2011/83/UE. En effet, la nouvelle fonction de rétractation (art. 11 *bis* de la directive 2011/83/UE) concerne uniquement les contrats conclus à distance par une interface en ligne, ce qui exclut les contrats hors établissement (hors services financiers).



avant la conclusion du contrat, des conditions, délais et modalités d'exercice du droit de rétractation, lorsqu'un tel droit existe, ainsi que du formulaire de rétractation prévu à l'annexe I, partie B de la directive de 2011. La directive (UE) 2023/2673 met cette information à jour en ajoutant que, le cas échéant, le consommateur doit aussi être informé de l'existence et de l'emplacement de la fonction de rétractation. Cette nouvelle information est justifiée par l'ajout de l'article 11 *bis*⁹⁵ au sein de la directive 2011/83/UE, qui prévoit l'obligation pour le professionnel de prévoir une fonction de rétractation pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne, que ceux-ci portent sur un service financier ou non.

Il peut également être mentionné que l'article premier, paragraphe 7 de la directive (UE) 2023/2673 prévoit, à son annexe I, la modification de l'annexe I de la directive 2011/83/UE relatif aux informations standardisées (partie A) et du formulaire (partie B) pour l'exercice du droit de rétractation. L'annexe I de la directive (UE) 2023/2673 modifie l'instruction 3 de la partie A relative aux informations standardisées. Cette annexe est transposée par un projet de règlement grand-ducal qui accompagne le présent projet de loi et porte modification de l'article R. 222-1 du Code de la consommation.

À titre subsidiaire, l'article 5 redresse également une erreur matérielle en ajoutant la lettre « L. » devant la référence à l'article 222-9, paragraphe (5).

Ad Article 6. Ajout d'une nouvelle sous-section 7 bis « Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne » (Section 1 « Contrats à distance et hors établissement hors services financiers)

Transposition de l'article 11 bis de la directive 2011/83/UE – Au sein de la section 1 « Contrats à distance et hors établissement hors services financiers », est insérée une nouvelle sous-section 7 *bis* intitulée « Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne » entre la sous-section 7 « Droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement » et la sous-section 8 « Dispositions spécifiques et sanctions ». La nouvelle sous-section 7 *bis* comporte un article unique L. 222-10-2 qui transpose l'article 11 *bis* nouveau de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 3, de la directive (UE) 2023/2673. Peut aussi être mentionné l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive de 2011, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, qui prévoit que le nouvel article 11 *bis* est applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis*. L'article 11 *bis* est d'application plus large que le nouveau chapitre III *bis*, dont il ne fait pas partie, puisqu'il crée une fonction de rétractation pour tous les contrats conclus à distance *via* une interface en ligne, par

⁹⁵ Pour plus de détails concernant la transposition de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE, voir le commentaire des articles L. 222-10-2 (concernant les contrats à distance hors services financiers) et L. 222-19-1 (concernant les contrats à distance sur des services financiers hors assurance) du Code de la consommation, et le commentaire de l'article 62-3-1 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.



exemple un site Internet ou une application⁹⁶, qu'ils portent ou non sur un service financier⁹⁷. La fonction de rétractation est une nouvelle modalité de rétractation pour le consommateur, un nouveau moyen d'exercer son droit comme le formulaire de l'annexe I, partie B de la directive 2011/83/UE (pour les contrats conclus à distance hors services financiers), mais ne crée pas de nouveau droit au fond. En effet, « [a]fin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance. »⁹⁸ Le considérant 37 insiste sur le fait que « [l]'objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et de simplifier la possibilité de jouir de ce droit, étant donné qu'en ce qui concerne la vente à distance de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne ou de s'informer personnellement sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. »

Ajout de l'article L. 222-10-2 – L'article L. 222-10-2 reprend la structure et le libellé de l'article 11 *bis* de la directive de 2011 et ne nécessite pas d'adaptation particulière.

Paragraphe 1 – Le paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2 de l'article L. 222-10-2 transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2. Le 1^{er} alinéa précise que « [p]our les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation. » Le second alinéa indique que « [l]a fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur. » Le considérant 37 illustre utilement ces modalités : « [l]e consommateur devrait être en mesure de trouver la fonction et d'y accéder de manière aisée et simple. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été conclu au moyen de cette application. Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. » Enfin, il convient de préciser que la partie de phrase « dans la langue ou les langues dans laquelle le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat » est un ajout national, afin d'aligner son libellé avec celui de l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation (applicable aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers hors assurance) et l'article 62-3-1 de la

⁹⁶ Considérant 37.

⁹⁷ Ainsi, l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE est transposé à trois emplacements distincts : à l'article L. 222-10-2 du Code de la consommation concernant les contrats à distance hors services financiers, à l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation relatif aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance et à l'article 62-3-1 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

⁹⁸ Considérant 36.



loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance (relatif aux contrats d'assurance conclus à distance)⁹⁹.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 dispose que « [l]a fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes : a) son nom ; b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter ; c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur. » Il faut insister sur la possibilité pour le consommateur de confirmer les informations nécessaires. « Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, devrait pouvoir être en mesure de se rétracter du contrat sans devoir fournir une nouvelle fois son identification ou, le cas échéant, l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter. »¹⁰⁰ Logiquement, le considérant 37 rappelle que « [s]i le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci. »

Paragraphe 3 – L'alinéa 1^{er} du paragraphe 3 de l'article L. 222-10-2, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 1^{er} dispose qu'« [u]ne fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation. » L'alinéa 2 du paragraphe 3 de l'article L. 222-10-2, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 2 précise que « [c]ette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat. » Il convient de souligner l'utilité de la fonction de confirmation, afin que le consommateur n'exerce pas involontairement son droit de rétractation¹⁰¹. À l'image du paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de l'article commenté, la précision relative à la langue choisie par les parties est une initiative nationale.

Paragraphe 4 – Le paragraphe 4 de l'article L. 222-10-2 affirme qu'« [u]ne fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu

⁹⁹ L'article L. 222-19-1 du Code de la consommation et l'article 62-3-1 de la loi modifiée de 1997 comportent chacun deux occurrences mentionnant la ou les langues choisies par les parties aux contrats. Les auteurs du présent projet de loi estiment qu'il s'agit d'un complément utile à la transposition de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre u), de la directive 2011/83/UE. Ce dernier reprend l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 1, lettre g) de la directive 2002/65/CE, qui avait été transposée à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, point 3, lettre e) (qui devient la lettre u) du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, suite aux modifications proposées par le présent projet de loi) et à l'article 10, point 1, lettre p), qui reste inchangée, de la loi modifiée de 1997.

¹⁰⁰ Considérant 37.

¹⁰¹ *Ibid.*



ainsi que la date et l'heure de sa soumission. », et transpose le paragraphe 4 de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE.

Paragraphe 5 – Enfin, le 5^{ème} et dernier paragraphe de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article L. 222-10-2, paragraphe 5 du Code de la consommation et a cette teneur : « Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. »

Ad Article 7. Modification de l'article L. 222-13, Champ d'application (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Au sein du livre 2, titre 2, chapitre 2 du Code de la consommation, l'article L. 222-13 délimite le champ d'application de la section 2 relative aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance.

Modification du paragraphe 1^{er} : ajout d'un 3^{ème} alinéa – Le nouvel alinéa 3 de l'article L. 222-13, paragraphe 1^{er}, transpose l'article 6 *bis*, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par la directive (UE) 2019/2161¹⁰² du 27 novembre 2019 dite « Omnibus » qui prévoit une obligation d'information précontractuelle spécifique du fournisseur de plateformes aussi appelées « places de marché en ligne ». En effet, l'article 3, nouveau paragraphe 1 *ter*), alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, prévoit que l'article 6 *bis* de la directive 2011/83/UE est désormais applicable à son nouveau chapitre III *bis* portant sur les services financiers conclus à distance. Jusqu'à la directive (UE) 2023/2673, l'article 6 *bis* de la directive 2011/83/UE concernait uniquement les contrats conclus à distance ne portant pas sur des services financiers. De ce fait, il avait été transposé par la loi du 30 novembre 2022¹⁰³ à l'article L. 222-3, paragraphe 9 du Code de la consommation concernant les contrats à distance portant hors services financiers.

Le nouvel alinéa 3, du paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-13 déroge à l'alinéa 2 du même article qui prévoit l'application de la loi modifiée du 27 juillet 1997 en ce qui concerne la commercialisation des contrats d'assurance à distance. En effet, l'alinéa 3 nouveau indique que l'article L. 222-14, paragraphe 1 *bis* nouveau du même code, qui transpose l'article 6 *bis*, paragraphe 1^{er} de la directive de 2011 en ce

¹⁰² Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

¹⁰³ Loi du 30 novembre 2022 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.



qui concerne les contrats conclus à distance portant sur des services financiers hors assurance, s'applique également aux contrats d'assurance conclus à distance. Cette dérogation est justifiée par le fait que la loi modifiée de 1997 a pour objectif strict d'encadrer le contrat d'assurance même, ainsi que les contrôles du Commissariat aux assurances qui en découlent. Or, l'obligation d'information prévue par l'article 6 *bis* pèse sur le fournisseur de places de marché, qui est un tiers au contrat d'assurance. Au regard du contrat d'assurance, le fournisseur est donc une partie neutre assimilable à un apporteur d'affaires, et se distingue du distributeur d'assurance seul encadré par la loi modifiée de 1997. De ce fait, il a été jugé opportun de prévoir cette obligation d'information au sein du Code de la consommation.

Enfin, il convient de préciser que le choix réglementaire prévu au paragraphe 2 de l'article 6 *bis* de la directive 2011/83/UE ne sera pas utilisé. Il prévoit la possibilité, pour les États membres, d'imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. En effet, les auteurs du projet de loi s'alignent sur le choix opéré lors de la transposition de la directive Omnibus dans le Code de la consommation par la loi du 30 novembre 2022 de ne pas relever cette option réglementaire¹⁰⁴.

Modification du paragraphe 2 – L'article L. 222-13, paragraphe 2 portait transposition de l'article premier, paragraphe 2, alinéa 1^{er} de la directive 2002/65/CE. Il précise que les règles prévues par la directive sont applicables uniquement, le cas échéant, à la première convention de service, et non aux opérations successives ou à la série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps¹⁰⁵. Cette disposition de 2002 est reprise presque à l'identique par l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE, tel qu'ajouté par l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673. Deux modifications opérées à l'article L. 222-13 sont à mentionner.

La première modification du paragraphe 2 de l'article L. 222-13 résulte uniquement d'une adaptation nécessaire par suite de l'intégration des services financiers conclus à distance au sein de la directive 2011/83/UE. En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 1^{er} nouveau de la directive 2011/83/UE

¹⁰⁴ « *Obligation d'information imposée aux plateformes*. Il est jugé opportun de se limiter à un alignement du Code de la consommation aux informations prescrites par la directive 2019/2161 (Omnibus) sans aller au-delà. En effet, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles obligations particulières sur les informations que les plateformes doivent communiquer au consommateur. Elle permet aux États membres d'aller au-delà de cette liste. Cette option est ouverte par le nouvel article 6bis, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus). À ce stade, il est jugé précipité d'introduire des originalités à cet égard dans le Code de la consommation sachant que, outre les éléments prescrits par la directive qui est transposée ici, les plateformes sont déjà réglementées par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique, le règlement 2019/115024 et que les négociations sur une nouvelle législation sur les services et marchés numériques sont en cours. » (projet de loi n° 7904 transposant la directive « Omnibus », p. 11).

¹⁰⁵ Le considérant 24 explique, à l'inverse, qu'« [e]n l'absence de première convention, les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à toutes les opérations successives ou distinctes, à l'exception de la communication d'informations précontractuelles, qui ne devrait s'appliquer qu'à la première opération. »



précise que ses articles 19¹⁰⁶, 21¹⁰⁷, 22¹⁰⁸ et 27¹⁰⁹ sont désormais applicables aux services précités. Ainsi, l'article L. 213, paragraphe 4, alinéa 2 nouveau précise que les articles L. 213-3, L. 213-5, L. 213-6 et L. 213-7 s'appliquent aux contrats conclus à distance portant sur des services financiers hors assurance. En conséquence, l'article L. 222-13, paragraphe 2, indique que les dispositions visées à l'article L. 214-1, paragraphe 4, alinéa 2 s'appliquent uniquement, le cas échéant, à la première convention de service. Une illustration est fournie par le considérant 24 : « Par exemple, une «première convention de service» peut être considérée comme l'ouverture d'un compte bancaire, et les «opérations» peuvent être considérées comme le dépôt ou le retrait de fonds vers ou depuis le compte bancaire. L'ajout de nouveaux éléments à une première convention de service, tels que la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire, ne constitue pas une «opération» mais un contrat additionnel. »

La seconde modification du paragraphe 2 de l'article L. 222-13 reflète l'introduction d'une nouveauté en comparaison au texte de 2002. En effet, il est désormais précisé, à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE, que l'article 21 de cette directive fait exception à la limite du champ d'application posée par la même disposition. Ainsi, lorsqu'il y a une première convention de service, l'article 21 qui interdit les numéros de téléphone surtaxés, s'applique à la première convention et à celles qui lui succèdent. Autrement dit, toutes les dispositions réglementant les contrats à distance portant sur des services financiers s'appliquent, le cas échéant, uniquement à la première convention de service, sauf l'article 21 qui s'applique aussi aux conventions suivantes. Cette dérogation est justifiée par la finalité protectrice de l'article 21. De ce fait, l'article L. 222-13, paragraphe 2 précise dorénavant que, par exception, l'article L. 213-5, alinéas 1 et 2 du Code de la consommation¹¹⁰, qui porte transposition de l'article 21 de la directive 2011/83/UE, reste applicable.

Modification du paragraphe 3 – Les modifications apportées au paragraphe 3 de l'article L. 222-13 sont de pure forme afin de s'adapter au nouveau libellé de l'article 3, paragraphe 1 *ter* de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673. La 1^{ère} phrase du paragraphe 3 transpose l'article 3, paragraphe 1 *ter*, alinéa 3 et la 2^{nde} phrase du paragraphe 3 transpose son alinéa 4. Les alinéa 3 et 4 de l'article 3, paragraphe 1 *ter*, de la directive 2011/83/UE reprennent l'alinéa 2 de l'article 1^{er}, paragraphe 2, de la directive 2002/65/CE et ne change pas quant au fond. Les alinéas 3 et 4 ont cette teneur : « Lorsqu'il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles 16 *bis* et 16 *quinquies* s'appliquent uniquement à la première opération. Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée

¹⁰⁶ « Frais pour l'utilisation du moyen de paiement ».

¹⁰⁷ « Communication au téléphone ».

¹⁰⁸ « Paiements supplémentaires ».

¹⁰⁹ « Vente forcée ».

¹¹⁰ En ce qui concerne les contrats d'assurance conclus à distance, l'article 21 de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article 62-1, paragraphe 2 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.



comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 16 bis et 16 *quinquies* s'appliquent. »

Ad Article 8. Modification de l'article L. 222-14, Informations précontractuelles (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Modification du paragraphe 1^{er} – L'article 16 bis, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE relatif aux exigences en matière d'information du consommateur, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4, de la directive (UE) 2023/2673, complète et modernise l'article 3, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE afin qu'elles soient adaptées aux évolutions futures¹¹¹.

Précisions apportées à la phrase introductive – La phrase introductive du paragraphe 1^{er} est complétée afin de détailler la qualité attendue des informations précontractuelles. Elle indique que le consommateur reçoit les informations prévues sous une forme claire, compréhensible et lisible, et sur un support durable. L'ajout des termes « claire » et « compréhensible » porte transposition de l'article 16 bis, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, tandis que celui des termes « lisibles et « support durable » transpose l'article 16 bis, paragraphe 6, alinéa 1^{er}.

Nouvelle structure et modernisation de la liste des informations précontractuelles – Quant à la forme, pour des raisons de clarté juridique, les auteurs du projet de loi proposent de reprendre la nouvelle structure des informations précontractuelles. De plus, le libellé des lettres a) à w) de l'article 16 bis, paragraphe 1^{er}, de la directive 2011/83/UE est repris à l'identique aux lettres a) à w) de l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} du Code de la consommation. Seuls les renvois ont été remplacés par les références de droit national.

Quant au fond, certaines informations sont modernisées tandis que d'autres sont nouvellement introduites. Ainsi, par exemple, « [...] le professionnel devrait communiquer au consommateur non seulement son numéro de téléphone, mais aussi son adresse électronique ou des indications détaillées concernant d'autres moyens de communication, qui peuvent englober diverses méthodes de communication, ainsi que des informations concernant le lieu où les réclamations peuvent être adressées. »¹¹² (lettre b)). Peut aussi être mentionnée la lettre o) relative aux informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier.

Choix réglementaire de l'article 16 bis, paragraphe 2 non utilisé – Les auteurs du présent projet de loi n'estiment pas opportun d'utiliser le choix réglementaire formulé à l'article 16 bis, paragraphe 2, de la directive 2011/83/UE qui permet aux États membres de conserver ou d'introduire des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations précontractuelles. Ce choix s'inscrit dans la continuité de l'approche adoptée en matière d'exigences linguistiques supplémentaires. Notamment, le choix réglementaire relatif aux exigences linguistiques prévu à l'article 6, paragraphe 7, de la directive

¹¹¹ Voir le considérant 27 en ce sens.

¹¹² Considérant 27.



2011/83/UE en ce qui concerne les contrats à distance et les contrats hors établissement hors services financiers, n'avait pas été utilisé au moment de sa transposition¹¹³.

Ajout du paragraphe 1 bis – L'ajout du paragraphe 1 *bis* au sein de l'article L. 222-14 permet de transposer l'article 6 *bis*, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE qui édicte une obligation d'information précontractuelle à la charge du fournisseur de place de marché en ligne qui offre un contrat à distance portant sur un service financier au consommateur. En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau, alinéa 1^{er} de la même directive dispose que l'article 6 *bis* est désormais applicable à son nouveau chapitre III *bis* portant sur les services financiers conclus à distance. L'article 6 *bis*, paragraphe 1^{er}, avait été intégré à la directive de 2011 par la directive (UE) 2019/2161 dite « omnibus » et transposé à l'article L. 222-3, paragraphe 9, du Code de la consommation qui est applicable aux contrats conclus à distance hors services financiers. Les références du droit national¹¹⁴ présentes à l'article L. 222-14, paragraphe 1 *bis* sont reprises du libellé de l'article 222-3, paragraphe 9.

Enfin, il convient de préciser que l'option laissée aux États membres par le paragraphe 2 de l'article 6 *bis* de la directive 2011/83/UE d'imposer aux fournisseurs de place de marché en ligne des exigences supplémentaires d'information, ne sera pas utilisée, et ce afin de s'aligner sur le choix déjà opéré lors de la transposition de la directive Omnibus¹¹⁵.

Ad Article 9. Modification de l'article L. 222-15, Informations précontractuelles, communications par téléphone (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Les alinéas 1 et 2 de l'article 3, paragraphe 3, de la directive 2002/65/CE, qui traitaient de la communication par téléphonie vocale, sont repris en substance et complétés par les paragraphes 3 et 4 de l'article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE. Ces derniers sont donc déjà partiellement transposés à l'article L. 222-15 du Code de la consommation. Le législateur européen a encadré les informations précontractuelles au contexte de la téléphonie vocale afin que le moyen de communication à distance

¹¹³ Voir le tableau de correspondance du projet de loi n° 6478 portant transposition de la directive 2011/83/UE, et plus spécifiquement le commentaire de l'article L. 222-3 (p. 48), et la loi du 2 avril 2014 portant transposition de la directive 2011/83/UE.

¹¹⁴ À la phrase introductive du paragraphe 1 *bis*, les articles L. 122-1 à L. 122-7 sont ceux du chapitre 2 relatif aux pratiques commerciales déloyales ; à la lettre a), l'article L. 121-2, point 11) fait référence à la définition de « classement » (définie par l'article 2, paragraphe 1, point m) de la directive 2005/29/CE), et l'article L. 122-3, paragraphe 6 est relatif à une omission trompeuse.

¹¹⁵ Voir le commentaire des articles du projet de loi n° 7904 portant transposition de la directive « Omnibus » : « *Obligation d'information imposée aux plateformes*. Il est jugé opportun de se limiter à un alignement du Code de la consommation aux informations prescrites par la directive 2019/2161 (Omnibus) sans aller au-delà. En effet, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles obligations particulières sur les informations que les plateformes doivent communiquer au consommateur. Elle permet aux États membres d'aller au-delà de cette liste. Cette option est ouverte par le nouvel article 6bis, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus). À ce stade, il est jugé précipité d'introduire des originalités à cet égard dans le Code de la consommation sachant que, outre les éléments prescrits par la directive qui est transposée ici, les plateformes sont déjà réglementées par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique, le règlement 2019/1150 et que les négociations sur une nouvelle législation sur les services et marchés numériques sont en cours. » (p. 11).



utilisé entre le professionnel et le consommateur ne contribue pas à une restriction d'information pour ce dernier¹¹⁶.

Modification du paragraphe 1^{er} – Le paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-15 transposait l'article 3, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, lettre a) de la directive 2002/65/CE, et prévoit qu'« [e]n cas de communication par téléphonie vocale sur l'initiative du professionnel, celui-ci indiquera explicitement et sans équivoque au début de la conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel. » Cette disposition est reprise et complétée par l'article 16 *bis*, paragraphe 3 de la directive 2011/83/UE qui ajoute que « [l]orsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informe également le consommateur que tel est le cas. »

Modification du paragraphe 2, lettres a), c) et e) – Le paragraphe 2 de l'article L. 222-15 transposait l'article 3, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, lettre b) de la directive 2002/65/CE qui prévoyait cinq informations précontractuelles à fournir au consommateur en cas de communication par téléphone. En effet, « [...] le professionnel peut, avec l'accord explicite du consommateur, ne fournir qu'un ensemble limité d'informations précontractuelles avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. »¹¹⁷ Le considérant 26 précise que le professionnel devrait alors fournir les informations restantes immédiatement après la conclusion du contrat. Ces dispositions sont reprises et complétées par l'article 16 *bis*, paragraphe 4, première phrase, de la directive 2011/83/UE. À la lettre a), il est précisé qu'en plus de l'identité de la personne en contact avec le consommateur, celui-ci devra être informé de son activité principale. L'information relative au prix total dû par le consommateur, prévue par la lettre c), est complétée par l'information relative à l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes. Enfin, la lettre e) dispose que le consommateur doit être informé de l'existence ou de l'absence du droit de rétractation. Il faudra désormais aussi l'informer des conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit.

Modification du paragraphe 3 – Le paragraphe 3 de l'article L. 222-15 transposait l'article 3, paragraphe 3, alinéa 2 de la directive 2002/65/CE, repris par l'article 16 *bis*, paragraphe 4, 2^{ème} et 3^{ème} phrases, de la directive 2011/83/UE. Le paragraphe 3 de l'article L. 222-15 imposait déjà l'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. Il était aussi précisé qu'« [e]n tout état de cause, le professionnel fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article L. 222-17. » Afin de compléter la transposition de l'article 16 *bis*, paragraphe 4, phrases 2 et 3, il est ajouté que « [l]e professionnel fournit les autres informations requises au titre de l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance. »

¹¹⁶ Voir en ce sens le considérant 26.

¹¹⁷ *Ibid.*



Ad Article 10. Ajout de l'article L. 222-15-1, Informations précontractuelles, modalités de présentation (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Ajout de l'article L. 222-15-1 : transposition de l'article 16 bis, paragraphe 7 – L'article L. 222-15-1, composé de trois paragraphes, est ajouté aux fins de transposition de l'article 16 bis, paragraphe 7, alinéas 1, 2 et 3 de la directive 2011/83/UE. Ces dispositions encadrent les modalités de présentation des informations précontractuelles. Il est essentiel, lorsque les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, qu'elles soient présentées de manière claire et compréhensible¹¹⁸. Elles pourraient par exemple « être mises en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage. »¹¹⁹ En effet, « [l]es exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. »¹²⁰

Paragraphe 1^{er} – Le paragraphe 1^{er} dispose que lorsqu'elles sont fournies par voie électronique, les informations peuvent être superposées, à l'exception de celles qui sont essentielles telles que l'identité du professionnel, les caractéristiques principales du contrat, le prix total ou une base de calcul, toute taxe ou frais éventuels et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Le considérant 31 explique que les informations restantes pourraient par exemple être organisées par niveaux.

Paragraphe 2 – Le 2^{ème} paragraphe quant à lui vient préciser que lorsque les informations sont organisées par niveaux, il doit être possible pour le consommateur de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations précontractuelles telles que prévues à l'article L. 222-14. Le considérant 32 précise que « [l]orsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devrait indiquer au premier niveau du moyen électronique, au moins, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourraient être affichées dans d'autres niveaux. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles devraient toutes être facilement accessibles au consommateur, et l'utilisation de niveaux associés ne devrait pas détourner l'attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il devrait être possible d'imprimer l'ensemble des informations précontractuelles en un seul document. » Désireux de concilier information efficace et flexible selon le support utilisé, le législateur européen a utilement illustré une autre présentation envisageable pour les informations précontractuelles. Ainsi le considérant 33 indique qu'« [u]ne autre manière de fournir des informations précontractuelles par voie électronique peut consister à recourir à l'approche de la « table des matières » avec des en-têtes extensibles. Tout en haut, les consommateurs pourraient trouver les thèmes principaux, chacun d'entre eux pouvant être développé en cliquant dessus, de sorte que les consommateurs soient dirigés

¹¹⁸ Voir en ce sens le considérant 32.

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ Considérant 31.



vers une présentation plus détaillée des informations pertinentes. De cette façon, les consommateurs disposent de toutes les informations nécessaires dans un même endroit, tout en gardant le contrôle sur ce qu'ils doivent examiner et le moment auquel le faire. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de télécharger l'ensemble du document contenant les informations précontractuelles et de le sauvegarder en tant que document autonome. »

Paragraphe 3 – Enfin, le troisième et dernier paragraphe dispose que lorsque le professionnel fait usage de telles modalités de présentation, il doit veiller à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées aux à l'article L. 222-14 avant la conclusion du contrat à distance, et sur support durable, tel que le précise le considérant 31.

Ad Article 11. Modification de l'article L. 222-16, Informations précontractuelles, articulation avec les législations spécifiques (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Modification du paragraphe 1^{er} : transposition de l'article 16 bis, paragraphe 10, de la directive 2011/83/UE – L'actuel paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-16 a porté transposition de l'article 4, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE et a cette teneur : « Lorsqu'une loi régissant des services financiers contient des dispositions en matière d'information préalable s'ajoutant à celles qui sont prévues aux articles L. 222-14 et L. 222-15 du présent chapitre, ces dispositions continuent à s'appliquer à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. » La substance de l'article 4, paragraphe 1^{er} de 2002 est reprise et précisée à l'article 16 bis, paragraphe 10, de la directive 2011/83/UE tel qu'ajouté par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Le considérant 17 rappelle en effet qu'« [e]n ce qui concerne les informations précontractuelles, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles adaptées à ces services financiers spécifiques qui visent à faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de comprendre les caractéristiques essentielles du contrat proposé. » Enfin, il convient de noter, d'un point de vue formel, que les références aux « acte de l'Union » sont remplacés par le terme « législation ».

Nouveau libellé du paragraphe 1^{er} – L'article 4, paragraphe 1^{er} de 2002 est repris à l'article 16 bis, paragraphe 10, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE tel qu'ajouté par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Si le rappel du principe de primauté de la législation spécifique encadrant les obligations d'informations reste similaire, le nouveau libellé est jugé plus clair et précis par les auteurs du présent projet de loi, qui proposent de le substituer à l'ancien : « Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces



règles, sauf disposition contraire de ladite législation. »¹²¹ Sur la forme, l'actuel alinéa unique du paragraphe 1^{er} devient l'alinéa 1^{er}, et un second alinéa est ajouté.

Ajout d'un second alinéa – Le nouvel alinéa 2 du paragraphe 1^{er}, de l'article L. 222-16, transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 10, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE qui précise que « [l]orsque cette autre législation ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, point p). »

Paragraphe 2 inchangé – Le paragraphe 2 de l'article L. 222-16 a porté transposition de l'article 4, paragraphe 5 de la directive 2002/65/CE, qui a été ajouté par la directive (UE) 2015/2366 du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur. Le paragraphe 2 de l'article L. 222-16 illustre une application concrète du paragraphe 1^{er} du même article puisqu'il prévoit explicitement la primauté des dispositions en matière d'information prévues par la loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiements. Le considérant 17 continue d'illustrer ce principe et cite le règlement (UE) 2019/1238 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP), la directive 2014/92/UE sur les comptes de paiement, la directive 2014/65/UE concernant les marchés d'instruments financiers et la directive (UE) 2016/97 sur la distribution d'assurances, qui « prévoient des exigences en matière d'information précontractuelle dans l'acte de base spécifique de l'Union et habilitent également la Commission à adopter des actes délégués ou des actes d'exécution. »

Ad Article 12. Modification de l'article L. 222-17, Informations précontractuelles, modalités d'information (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Les modifications apportées à l'article L. 222-17 portent transposition de l'article 8, paragraphe 6, qui est un choix réglementaire, et de l'article 16 *bis*, paragraphes 5 et 6 de la directive 2011/83/UE.

Modification du paragraphe 1^{er} : alinéa 1^{er} inchangé – L'actuel alinéa unique du paragraphe 1^{er}, qui devient un 1^{er} alinéa, a porté transposition de l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE, qui est repris par l'article 16 *bis*, paragraphe 6, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE. Ce dernier impose que les informations précontractuelles visées à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er} soient fournies au consommateur sur un support durable et qu'elles soient facile à lire. Selon le considérant 30, « [u]n format lisible signifie qu'il faut utiliser des caractères d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. En outre, les descriptions trop longues et complexes, les petits caractères et l'utilisation excessive de liens hypertextes devraient être évités dans la mesure du

¹²¹ Le considérant 17 précise que « [s]eules les exigences en matière d'information précontractuelle prévues dans ces actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes. Tel devrait également être le cas lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles différentes ou minimales en matière d'information précontractuelle par rapport aux règles établies par la présente directive. »



possible, car ces méthodes nuisent à la compréhension des consommateurs. Si les informations ne peuvent pas être transmises sur un support durable avant la conclusion du contrat en raison du moyen de communication choisi par le consommateur, elles devraient être fournies immédiatement après sa conclusion. »

Ajout d'un second alinéa – Un 2nd alinéa est ajouté au paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-17, afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE. Le paragraphe 5 de l'article 16 *bis*, qui reprend partiellement l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE, encadre les modalités d'information du consommateur dans le cas où les informations visées au 1^{er} paragraphe de l'article 16 *bis* sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance¹²². Le professionnel a alors l'obligation d'envoyer un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

Paragraphe 2 : alinéa 1^{er} inchangé – L'actuel paragraphe 2 de l'article L. 222-17 résulte de la transposition de l'article 5, paragraphe 2, de la directive 2002/65/CE. Cette obligation est reprise à la dernière phrase du considérant 30 de la directive (UE) 2023/2673, mais pas au sein même des articles : « Si les informations ne peuvent pas être transmises sur un support durable avant la conclusion du contrat en raison du moyen de communication choisi par le consommateur, elles devraient être fournies immédiatement après sa conclusion. » D'un point de vue formel, l'actuel alinéa unique du paragraphe 2 devient un alinéa 1^{er} suite à l'ajout d'un second alinéa.

Ajout d'un second alinéa – Un second alinéa est ajouté au paragraphe 2 de l'article L. 222-17 aux fins de transposition de l'article 8, paragraphe 6, de la directive 2011/83/UE. Ce premier prévoit que « [l]orsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. » En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE dispose que l'article 8, paragraphe 6 est désormais applicable aux services financiers conclus à distance. Or, celui-ci renferme deux choix réglementaires, qui avaient déjà été relevés et transposés à l'article L. 222-4, paragraphe 6 du Code de la consommation¹²³ en ce qui concerne les

¹²² « Dans un souci de transparence, des exigences devraient être établies en ce qui concerne la date à laquelle les informations devraient être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat à distance et la manière dont ces informations devraient parvenir au consommateur. Afin de pouvoir prendre leurs décisions en pleine connaissance de cause, les consommateurs devraient recevoir toutes les informations précontractuelles en temps utile avant la conclusion du contrat à distance ou de toute offre du même type, et non au moment de cette conclusion. L'objectif est que le consommateur dispose de suffisamment de temps pour lire et comprendre les informations précontractuelles, comparer les offres et prendre une décision éclairée. » (considérant 26).

¹²³ Commentaire de l'article L. 222-4, paragraphe 6 : « Au paragraphe 6, les auteurs du projet de loi usent de la faculté leur laissée par l'article 8, paragraphe 6 de la Directive de poser des exigences spécifiques en cas de contrat à distance conclu par téléphone concernant l'offre faite par le professionnel. Le Luxembourg impose partant au professionnel de confirmer sur un support durable l'offre faite au téléphone. Le consommateur est lié par l'offre uniquement s'il la signe ou l'accepte par écrit. » (projet de loi n° 6478 transposant la directive 2011/83/UE, p. 51).



contrats conclus à distance hors service financier. Il est donc proposé de lever à nouveau cette option afin, d'une part, de garantir un niveau élevé et identique des droits des consommateurs et, d'autre part, de conserver un parallélisme entre les dispositions encadrant les contrats conclus à distance.

Ajout d'un 4^{ème} paragraphe – Un quatrième et dernier paragraphe est ajouté à l'article L. 222-17 afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 6, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Ce paragraphe édicte que « Les informations visées au paragraphe 1^{er} sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle. »

Ad Article 13. Ajout de l'article L. 222-17-1, charge de la preuve du respect des obligations (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Le nouvel article L. 222-17-1 transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 8 nouveau de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Cet article dispose que la charge de la preuve du respect des obligations d'information énoncées dans l'article 16 *bis* pèse sur le professionnel. Il a ainsi été jugé pertinent d'ajouter l'article de transposition à la fin de la sous-section 2 « Informations précontractuelles », dont les articles L. 222-14 à L. 222-17 transposent l'article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE. Enfin, l'article 6, paragraphe 9 de la directive 2011/83/UE prévoyait déjà une disposition similaire applicable aux contrats à distance ne portant pas sur un service financier. Cet article a été transposé à l'article L. 222-4, paragraphe 9 du Code de la consommation dont il est proposé de reprendre le libellé.

Ad Article 14. Ajout d'une sous-section 2 bis « Explications adéquates » et de l'article L. 222-17-2 (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Transposition de l'article 16 quinquies de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article L. 222-17-2, paragraphes 1, 2, 3 et 4 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphes 1, 3, 4 et 5 de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. En effet, la transposition facultative prévue au paragraphe 2, en ce qui concerne la possibilité pour les États membres de préciser les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1^{er}, n'a pas été retenue.

Équité en ligne – Le législateur européen souligne, au considérant 15, l'importance de garantir l'équité en ligne pour les consommateurs puisque les services financiers à distance sont majoritairement conclus par voie électronique. Ainsi, « [l]a règle relative aux explications adéquates devrait garantir davantage de transparence et donner au consommateur le droit de demander une intervention humaine lorsqu'il interagit avec le professionnel par l'intermédiaire d'interfaces en ligne entièrement



automatisées, telles que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou des moyens similaires. »

Paragraphe 1^{er} – Le paragraphe 1^{er} transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 1^{er}. Il impose aux professionnels de fournir au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. En effet, « [i]l se peut que, outre les informations précontractuelles qui lui sont fournies par le professionnel, le consommateur ait encore besoin d'aide pour décider quel service financier est le plus adapté à ses besoins et à sa situation financière. »¹²⁴ Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les informations précontractuelles requises, les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires, les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 3. Il précise que « [d]ans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelle [...]. » Le considérant 40 explicite l'importance de cette mesure pour garantir l'effectivité des droits du consommateur : « Afin de s'assurer que le consommateur comprend les effets que le contrat peut avoir sur sa situation économique, celui-ci devrait toujours être en mesure, lors de la phase précontractuelle, d'obtenir une intervention humaine agissant pour le compte du professionnel, sans frais, pendant les heures de bureau du professionnel. Le consommateur devrait également avoir le droit, dans des cas justifiés et sans charge excessive pour le professionnel, de demander une intervention humaine après la conclusion du contrat à distance. Cela pourrait inclure le droit à une intervention humaine lors du renouvellement d'un contrat, en cas de difficultés majeures pour le consommateur ou lorsque des explications complémentaires concernant les conditions contractuelles sont nécessaires. »

Paragraphe 3 – Le paragraphe 3 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 4. Cette disposition précise qu'en ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Paragraphe 4 – Le paragraphe 4 porte transposition de l'article 16 *quinquies*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE qui rappelle le principe de primauté de la législation spécifique appliqué aux dispositions encadrant les explications adéquates. Ce principe est également rappelé à l'article 16 *bis*, paragraphe 10 quant aux informations précontractuelles et à l'article 16 *ter*, paragraphe 6 en ce qui concerne le droit de rétractation. Ainsi, le paragraphe 4 de l'article L. 222-17-1 dispose que

¹²⁴ Considérant 38.



« [l]orsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates de ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de ladite législation. » Le législateur européen explique qu'« [a]fin de garantir la sécurité juridique, les règles relatives aux explications adéquates énoncées dans la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux services financiers relevant d'actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques qui contiennent des règles concernant les explications adéquates à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, quelle que soit la dénomination qui leur est donnée dans ledit acte de l'Union. »¹²⁵

Ad Article 15. Modification de l'article L. 222-18, Droit de rétractation (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

L'actuel article L. 222-18 contient des dispositions relatives aux modalités d'exercice du droit de rétractation par le consommateur. Il a porté transposition de l'article 6 de la directive 2002/65/CE, celui-ci étant repris par l'article 16 *ter* de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4, de la directive (UE) 2023/2673.

Paragraphe 1^{er} inchangé – L'actuel paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-18 a porté transposition de l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2, de la directive 2002/65/CE. Ces dispositions sont reprises à l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2. Il reste ainsi établi que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai est porté à trente jours calendaires pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles. Le point de départ du délai reste le même : le délai de rétractation commence à courir, soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu, soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles ainsi que les informations précontractuelles, si cette date est postérieure à celle précitée.

Ajout du paragraphe 1 bis – Le nouveau paragraphe 1 *bis* transpose l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 3, de la directive 2011/83/UE. Il envisage tout d'abord la situation dans laquelle le consommateur ne reçoit pas les conditions contractuelles ainsi que les informations précontractuelles. Dans ce cas, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Ensuite, cette nouvelle disposition introduit une sanction lorsque le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre p) nouvelle¹²⁶. C'est notamment le cas lorsque le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation sur un support durable¹²⁷. La conséquence de ce manquement

¹²⁵ Considérant 20.

¹²⁶ Cette disposition transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre p) de la directive 2011/83/UE.

¹²⁷ Voir en ce sens le considérant 35.



d'information spécifique est que le délai de rétractation n'expire pas, et le consommateur conserve le droit de se rétracter du contrat.

Modification du paragraphe 2 : suppression des lettres c), d) et e) – Le paragraphe 2, lettre a) de l'article L. 222-18 a porté transposition de l'article 6, paragraphe 2 de la directive 2002/65/CE, qui est repris mot pour mot à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre a), de la directive 2011/83/UE. Le paragraphe 2, lettre a) précise que les services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence ne bénéficient pas de droit de rétractation.

La lettre b) du paragraphe 2 de l'article L. 222-18 transpose l'article 6, paragraphe 2 de la directive 2002/65/CE, qui est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2011/83/UE. Cette disposition continue de préciser que le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant qu'il n'exerce son droit de rétractation.

Les lettres c), d) et e) actuelles du paragraphe 2 de l'article L. 222-18, prévoyaient également l'exclusion du droit de rétractation en ce qui concerne les crédits immobiliers, les crédits hypothécaires et les déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public. L'origine des lettres c), d) et e) se trouve dans la transposition optionnelle de l'article 6, paragraphe 3, lettres a), b) et c) de la directive 2002/65/CE¹²⁸. Or ces dispositions ne sont pas reprises dans la directive (UE) 2023/2673. Par déduction, les auteurs du présent projet de loi estiment que les options d'exclusion qu'elles proposaient ne sont plus possibles et doivent d'être supprimées afin de procéder à une transposition conforme de la directive.

Ajout du paragraphe 2 bis – Un paragraphe 2 bis est ajouté à l'article L. 222-18 et introduit une obligation d'information dans un contexte spécifique. Ainsi, « [l]orsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), le professionnel en informe le consommateur avant le début de l'exécution du contrat. ». Il convient de noter la particularité de cette obligation d'information, qui est en lien avec la transposition de

¹²⁸ Commentaire de l'article 9 du projet de loi n° 5389 portant transposition de la directive 2002, p. 29 : « Le paragraphe 2 du projet reprend en outre quelques dispositions optionnelles prévues au paragraphe 3 de l'article 6 de la directive. Ce dernier permet aux Etats membres d'exclure le droit de rétractation notamment dans le cadre d'octroi de certaines formes de crédits immobiliers. Le projet recourt à cette faculté en raison des problèmes que soulève l'annulation en cas de contrats liés. Par ailleurs il convient de noter que le consommateur bénéficie d'une protection suffisante puisqu'une hypothèque requiert un acte solennel devant le notaire. En outre, la possibilité de l'exercice d'un droit de rétractation dans les hypothèses y envisagées par le consommateur risquerait d'aboutir dans la pratique à un report de la mise à disposition des fonds jusqu'à l'expiration du délai de rétractation, ce qui est préjudiciable au consommateur. Finalement, il faut bien se rappeler que l'octroi de ces différentes formes de crédit constitue l'aboutissement d'un long processus d'échange d'informations et d'analyse entre les différentes parties et n'est pas comparable à des prêts à la consommation qui compte tenu des sommes plus modiques en jeu sont très rapidement conclus. »



l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2011/83/UE, mais qui est envisagée par le considérant 34¹²⁹.

Modification du paragraphe 3 – Le libellé actuel du paragraphe 3 de l'article L. 222-18 dispose que lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai en suivant les instructions pratiques qui lui ont été données. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai. La seconde phrase du paragraphe 3, relatif à la présomption de respect du délai par le consommateur, résulte de la transposition de l'article 6, paragraphe 6, de la directive 2002/65/CE. La disposition de 2002 est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 3, de la directive 2011/83/UE, sauf en ce qui concerne les exigences de support durable et d'accessibilité du destinataire. Les auteurs du présent projet de loi proposent donc de les supprimer. La suppression de ces exigences permet un alignement avec le nouveau libellé prescrit par la directive, mais aussi avec l'actuel article 62-3, paragraphe 3, 2^{nde} phrase de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance qui a transposé l'article 6, paragraphe 6 de la directive de 2002, mais sans reprendre les exigences mentionnées.

Modification du paragraphe 5 – Le paragraphe 5 transpose l'article 16 *ter*, paragraphe 4 de la directive 2011/83/UE qui reprend en substance l'article 6, paragraphe 7, alinéa 2 de la directive 2002/65/CE. Le libellé actuel est remplacé par celui de la directive de 2023 : « Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-3, paragraphe 1^{er} et au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé. »

Ajout du paragraphe 6 – Le nouveau paragraphe 6 de l'article L. 222-18 transpose l'article 16 *ter*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE. Il précise que le présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.

Ajout du paragraphe 7 – Enfin, un nouveau paragraphe 7 est ajouté à l'article L. 222-18 afin de transposer l'article 16 *ter*, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE. Il rappelle la primauté de la législation sectorielle réglementant un droit de rétractation pour les services financiers conclus à distance : « Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation ou d'autres possibilités, tel un délai de réflexion, seules les règles de ladite législation relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers

¹²⁹ « (34) Les consommateurs devraient disposer d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel devrait en informer le consommateur avant le début de l'exécution du contrat. » Une disposition similaire existait déjà au considérant 24 de la directive de 2002 mais n'avait pas été prise en compte pour la transposition : « (24) Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat, le fournisseur devrait en informer le consommateur. »



spécifiques, sauf disposition contraire de cette autre législation. » Le considérant 18 illustre ces situations : « Par exemple, lorsque l'article 186 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil¹³⁰ s'applique, ce sont les règles relatives au « délai de renonciation » énoncées dans la directive 2009/138/CE qui s'appliquent et non les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive, et lorsque l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE¹³¹ s'applique, ce sont les règles relatives à la possibilité de choisir entre le droit de rétractation et le délai de réflexion, énoncées dans la directive 2014/17/UE, qui s'appliquent et non celles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive."

Ad Article 16. Modification de l'article L. 222-19, Exercice du droit de rétractation (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

L'actuel article L. 222-19 a porté transposition de l'article 7 de la directive 2002/65/CE relatif au paiement du service fourni avant la rétractation du contrat. Il est complété par le présent projet de loi afin d'assurer la transposition de l'article 16 *quater* nouveau de la directive 2011/83/UE.

Modification commune aux paragraphes 1, 3 et 4 : alignement de la terminologie – La version française de la directive (UE) 2023/2673 abandonne l'expression « dans les meilleurs délai », utilisée par la directive 2002/65/CE, pour employer celle de « sans retard excessif ». Si cela peut soulever des interrogations, il s'agit en fait d'une simple correction de la traduction française de l'expression « without undue delay ». En effet, l'expression « without undue delay » est présente dans la version anglaise des directives 2002/65/CE, 2011/83/UE et (UE) 2023/2673. Tandis que les versions françaises des directives de 2011 et de 2023 traduisaient « without undue delay » par « sans retard excessif », la version française de la directive de 2002 utilisait « dans les meilleurs délais ». Les auteurs du présent projet de loi estiment pertinent et cohérent, d'aligner la terminologie de la législation actuelle avec la nouvelle traduction française rectifiée, notamment suite à l'intégration des services financiers conclus à distance au sein de la directive de 2011.

Modification du paragraphe 1^{er} – L'actuel paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-19, a porté transposition de l'article 7, paragraphe 1^{er}, texte introductif et premier tiret, de la directive 2002/65/CE qui sont repris à l'article 16 *quater*, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, texte introductif et lettre a) de la directive 2011/83/UE. Ainsi, l'actuel paragraphe 1 précise que lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement du service financier effectivement fourni par le professionnel. De plus, l'exécution ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. Enfin il précise que le montant à

¹³⁰ Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II).

¹³¹ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) no 1093/2010.



payer ne peut excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.

Il convient d'ajouter une dernière phrase au paragraphe premier, afin de préciser que « [l]e montant à payer ne peut en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité ». Cette phrase, qui figure à l'article 16 *quater*, paragraphe 1^{er}, lettre b), de la directive 2011/83/UE, existait déjà à l'article 7, paragraphe 1^{er}, deuxième tiret de la directive de 2002, mais n'avait pas été transposée en ce qui concerne les services financiers hors assurance conclus à distance¹³². En effet, cette disposition a seulement été transposée en ce qui concerne le contrat d'assurance à distance, à l'article 100-1, paragraphe 1^{er}, 2^{ème} tiret de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

Modification du paragraphe 2 : modification formelle – Le 2^{ème} paragraphe de l'article L. 222-19 transpose l'article 7, paragraphe 3, de la directive 2002/65/CE, dont l'essence est reprise par l'article 16 *quarter*, paragraphe 3, de la directive 2011/83/UE. Il indique que le professionnel ne peut exiger du consommateur un paiement sur base du paragraphe 1^{er} que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû. Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur. En plus, une référence légale est mise à jour suite à la modification de l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} qui transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}.

Paragraphes 3 et 4 – Les première et deuxième phrases de l'actuel paragraphe 3 de l'article L. 222-19 disposent que le professionnel est tenu de rembourser au consommateur toutes les sommes perçues, à l'exception du montant visé au paragraphe 1^{er}, endéans un délai de trente jours calendriers à compter de la réception de la notification de rétractation par le professionnel. Les deux premières phrases du paragraphe 3 portent ainsi transposition de l'article 7, paragraphe 4 de la directive 2002/65/CE, qui est repris par l'article 16 *quarter*, paragraphe 4 de la directive 2011/83/UE.

Les première et deuxième phrases de l'actuel paragraphe 4 de l'article L. 222-19 disposent transposent quant à elles l'article 7, paragraphe 5, de la directive 2002/65/CE qui est repris par l'article 16 *quarter*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE. Le paragraphe 4 édicte l'obligation pour le consommateur de restituer au professionnel au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier dans le cadre d'un contrat à distance. Il est précisé que le délai commence à courir à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation.

Comme déjà mentionné en amont, les paragraphes 3 et 4 sont modifiés afin d'aligner leur libellé sur la nouvelle terminologie employée par la version française de la directive (UE) 2023/2673.

Enfin, il est utile de commenter une initiative nationale intervenue au moment de la transposition de la directive de 2002. L'obligation de remboursement du professionnel, prévue au paragraphe 3, et l'obligation de restitution du consommateur, prévue au paragraphe 4, sont sanctionnées, le cas

¹³² Voir le tableau de correspondance du projet de loi n° 5389 et la loi du 18 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE.



échéant, par la majoration de plein droit de la somme due. Cette sanction est édictée à la dernière phrase du paragraphe 3 et à la dernière phrase du paragraphe 4. À l'époque, les auteurs du projet de loi n° 5389 portant transposition de la directive expliquaient l'origine de cette sanction : « [I]es paragraphes 4 et 5 de l'article 7 de la directive sont transposés fidèlement aux paragraphes 3 et 4 [de l'article 10 du projet de loi]. Ces deux paragraphes traitent des conséquences qui s'attachent au dénouement des relations contractuelles des parties après l'exercice du droit de rétractation par le consommateur. À l'instar de la loi du 16 avril 2003, le projet prévoit une sanction spéciale pour le cas où le professionnel ou le consommateur ne procéderait pas au remboursement dans le délai fixé par la loi. Cette sanction consiste dans la majoration de la somme due au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai précité. »¹³³

Ad Article 17. Ajout d'une sous-section 3 bis « Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne » (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Transposition de l'article 11 bis de la directive 2011/83/UE – Est insérée une nouvelle sous-section 3 bis intitulée « Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne » qui comporte un article unique, l'article L. 222-19-1. Ce dernier transpose l'article 11 bis de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 3, de la directive (UE) 2023/2673 pour les contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance. Il convient également de mentionner l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, qui prévoit que le nouvel article 11 bis est applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III bis. L'article 11 bis est d'application plus large que le nouveau chapitre III bis, dont il ne fait pas partie, puisqu'il crée une fonction de rétractation pour tous les contrats conclus à distance *via* une interface en ligne, par exemple un site Internet ou une application¹³⁴, qu'ils portent ou non sur un service financier¹³⁵. La fonction de rétractation est une nouvelle modalité de rétractation pour le consommateur, un nouveau moyen d'exercer son droit, tel que le formulaire de l'annexe I, partie B de la directive 2011/83/UE (pour les contrats conclus à distance hors services financiers), mais ne crée pas de nouveau droit au fond. En effet, « [a]fin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance. »¹³⁶ Le considérant 37 insiste sur le fait que « [l']objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et de simplifier la possibilité de

¹³³ Commentaire de l'article 10, paragraphes 3 et 4, p. 30.

¹³⁴ Considérant 37.

¹³⁵ Ainsi, l'article 11 bis de la directive 2011/83/UE est transposé à trois emplacements distincts : à l'article L. 222-10-2 du Code de la consommation concernant les contrats à distance hors services financiers, à l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation relatif aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance et à l'article 62-3-1 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

¹³⁶ Considérant 36.



jouir de ce droit, étant donné qu'en ce qui concerne la vente à distance de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne ou de s'informer personnellement sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. »

Ajout de l'article L. 222-19-1 – Le nouvel article L. 222-19-1 revêt la même structure et le même libellé que l'article 11 *bis* de la directive de 2011, puisqu'il ne nécessitait pas d'adaptation particulière.

Paragraphe 1 – Le paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2 de l'article L. 222-19-1 transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2. Le 1^{er} alinéa précise que « [p]our les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation. » Le second alinéa indique que « [l]a fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur. » Le considérant 37 illustre utilement ces modalités : « [l]e consommateur devrait être en mesure de trouver la fonction et d'y accéder de manière aisée et simple. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été conclu au moyen de cette application. Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. » La précision de la langue du contrat choisie par les parties ne trouve pas son origine dans le libellé de l'article et est un ajout national. En effet, les auteurs du présent projet de loi ont estimé utile de compléter la transposition de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre u) de la directive 2011/83/UE à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre u) du Code de la consommation. L'article L. 222-14, avant sa modification par le présent projet de loi, contenait déjà une telle référence à son paragraphe 1^{er}, point 3, lettre e), qui découlait de la transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3, lettre g) de la directive 2002/65/CE.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 dispose que « [l]a fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes : a) son nom ; b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter ; c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur. » Il faut insister sur la possibilité pour le consommateur de confirmer les informations nécessaires. « Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, devrait pouvoir être en mesure de se rétracter du contrat sans devoir fournir une nouvelle



fois son identification ou, le cas échéant, l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter. »¹³⁷
Logiquement, le considérant 37 rappelle que « [s]i le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci. »

Paragraphe 3 – L'alinéa 1^{er} du paragraphe 3 de l'article L. 222-19-1, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 1^{er} dispose qu'« [u]ne fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation. » L'alinéa 2 du paragraphe 3 de l'article L. 222-19-1, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 2 précise que « [c]ette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat. » Il convient de souligner l'utilité de la fonction de confirmation, afin que le consommateur n'exerce pas involontairement son droit de rétractation¹³⁸. Enfin, tout comme l'ajout relatif à la langue choisie par les parties du paragraphe 1^{er}, alinéa 2, que cette précision relève d'une initiative nationale.

Paragraphe 4 – Le paragraphe 4 de l'article L. 222-19-1 affirme qu'« [u]ne fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission. », et transpose le paragraphe 4 de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE.

Paragraphe 5 – Enfin, le 5^{ème} et dernier paragraphe de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article L. 222-19-1, paragraphe 5 de la loi modifiée de 1997 et a cette teneur : « Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. »

Précision : sanctions applicables aux manquements à la section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance » (article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE) et sanctions applicables en cas d'infraction de grande ampleur et d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union (article 24, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE)

Transposition de l'actuel article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE : les sanctions applicables aux manquements à la section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance » – L'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE dispose que « Les États membres

¹³⁷ Considérant 37.

¹³⁸ *Ibid.*



déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. » En vertu de l'article 3, nouveau paragraphe 1 *ter*, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE (tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673), l'article 24, paragraphe 1^{er} de la même directive est désormais applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis* de la directive de 2011.

La transposition de l'article 24, paragraphe 1^{er} est déjà assurée par l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier, et spécifiquement son paragraphe 2, qui prévoit des sanctions administratives, notamment des amendes d'ordre, et des mesures administratives. L'article L. 222-23 du Code de la consommation opère un renvoi vers ce texte : il précise que les dispositions de la section 2 relative aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance sont sanctionnées conformément à l'article 63 de la loi modifiée de 1993. Enfin, il peut être mentionné que l'actuel l'article L. 321-1 relatif aux actions en cessation et en interdiction participe également à la transposition de l'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE.

Transposition de l'article 24, paragraphe 6 nouveau de la directive 2011/83/UE : les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union – À l'image de l'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE, le nouveau paragraphe 1 *ter* de l'article 3 de la directive 2011/83/UE (tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673) précise que l'article 24, paragraphe 6 nouveau de la directive 2011/83/UE est applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis* de la même directive. Le nouveau paragraphe 6 de l'article 24 de la directive de 2011 a la teneur suivante : « En ce qui concerne les infractions aux mesures adoptées en vertu des dispositions visées à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, applicables aux contrats à distance de services financiers destinés aux consommateurs, les États membres veillent à ce que, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue de l'imposition d'amendes, ou les deux. ». » Autrement dit, le nouveau paragraphe 6 de l'article 24 de la directive 2011/83/UE impose aux États membres de prévoir des amendes administratives ou pénales en cas d'« infraction de grande ampleur » ou d'« infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union ». La transposition de cette disposition est également déjà opérée par l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier précitée, et notamment son paragraphe 2, qui prévoit des amendes et des mesures administratives.



Ad Article 18. Ajout de la sous-section 5 « Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne » (Section 2 « Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance »)

Ajout de l'article L. 222-24¹³⁹ (protection contre les interfaces manipulatrices) : transposition de l'article 16 sexies, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE – L'article 16 sexies nouveau de la directive 2011/83/UE est introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. La première phrase du paragraphe 1^{er} de l'article 16 sexies pose une interdiction générale des interfaces en ligne trompeuses ou manipulatrices aussi appelées « dark patterns ». Dans ce contexte, « [l]es interfaces en ligne trompeuses de plateformes en ligne de professionnels sont des pratiques qui ont pour objectif ou pour effet d'altérer ou d'entraver sensiblement la capacité des consommateurs qui sont les destinataires du service financier à prendre une décision ou à faire un choix, de manière autonome et éclairée. »¹⁴⁰

La seconde phrase du paragraphe 1^{er} de l'article 16 sexies de la directive 2011/83/UE impose aux États membres de prendre des mesures concernant au moins une des trois pratiques spécifiques d'interface manipulatrice citées.

Enfin, il convient de mentionner, même si elle n'est pas levée, l'option réglementaire prévue au second paragraphe de l'article 16 sexies et qui permet aux États membres de conserver ou d'adopter des dispositions plus strictes que l'interdiction générale prévue au premier paragraphe.

Libellé inspiré de l'article 25 du règlement sur les services numériques – L'article 25¹⁴¹ du règlement sur les services numériques¹⁴² interdit aux fournisseurs de plateformes en ligne¹⁴³, tels que les places de marché en ligne et e-commerce, les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, les sites de partage de

¹³⁹ En ce qui concerne les contrats d'assurance conclus à distance, l'article 16 sexies, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article 62-12 nouveau de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

¹⁴⁰ Considérant 41.

¹⁴¹ « Article 25 – Conception et organisation des interfaces en ligne

1. Les fournisseurs de plateformes en ligne ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement la capacité des destinataires de leur service à prendre des décisions libres et éclairées.

2. L'interdiction contenue dans le paragraphe 1 ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE ou le règlement (UE) 2016/679.

3. La Commission peut publier des lignes directrices sur la manière dont le paragraphe 1 s'applique à des pratiques spécifiques, notamment :

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander au destinataire du service de prendre une décision;
- b) demander de façon répétée au destinataire du service de faire un choix lorsque ce choix a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que l'inscription à celui-ci. »

¹⁴² Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques)

¹⁴³ Voir en ce sens l'article 2, paragraphe 1^{er} (champ d'application) et l'article 3, alinéa 1^{er}, lettres g) et i) (définitions), et les considérants 1 et 13 du règlement sur les services numériques.



contenu, etc., de concevoir et d'organiser des interfaces trompeuses ou manipulatrices pour les utilisateurs, de telle manière qu'elles altèreraient ou entraveraient substantiellement leur capacité à prendre une décision libre et éclairée. L'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE ne reprend pas exactement la même structure de l'article 25 du règlement sur les services numériques mais leur libellé est presque identique. Ainsi, le paragraphe 1^{er}, première phrase de l'article 16 *sexies* reprend les paragraphes 1 et 2 de l'article 25 du règlement, tandis que le paragraphe 1^{er}, seconde phrase de l'article 16 *sexies* reprend les pratiques citées au paragraphe 3 de l'article 25 du règlement.

Champ d'application différent de la directive (UE) 2023/2673 et du règlement sur les services numériques – L'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE a un champ d'application distinct de l'article 25 du règlement sur les services numériques. Le premier concerne spécifiquement les professionnels utilisant une interface en ligne pour proposer des services financiers à distance aux consommateurs, tandis que le second s'applique plus largement aux fournisseurs de plateforme en ligne¹⁴⁴.

Paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} : interdiction générale – Le paragraphe 1, alinéa 1^{er} de l'article L. 222-24 transpose l'article 16 *sexies* paragraphe 1^{er}, première phrase qui pose l'interdiction générale des interfaces en ligne manipulatrices. Le considérant 41 insiste sur le fait que « [c]es pratiques peuvent être utilisées par les professionnels pour persuader les consommateurs qui sont les destinataires de leur service de se livrer à des comportements non désirés ou de prendre des décisions non souhaitées, qui sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives pour eux. »

Paragraphe 1^{er}, alinéa 2 : interdictions spécifiques et choix réglementaire – Le paragraphe 1, alinéa 2 de l'article L. 222-24 nouveau transpose l'article 16 *sexies* paragraphe 1^{er}, seconde phrase qui impose aux États membres d'interdire au moins une des trois pratiques spécifiques mentionnées. Afin de s'aligner sur l'étendue de la protection offerte par le règlement sur les services numériques précité, le Gouvernement a choisi de citer explicitement l'interdiction des trois pratiques listées. Les législateurs français¹⁴⁵ et allemand¹⁴⁶ ont opté pour un choix similaire. Il sera ainsi interdit au professionnel, en particulier : 1° d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision, 2° de demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment

¹⁴⁴ « Si le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil interdit aux prestataires de services intermédiaires exploitant des plateformes en ligne de recourir à des interfaces trompeuses dans la conception et l'organisation de leurs interfaces en ligne, la présente directive devrait obliger les États membres à empêcher les professionnels proposant des services financiers à distance d'utiliser de telles interfaces lorsqu'ils concluent des contrats pour ce type de services. » (considérant 41 de la directive (UE) 2023/2673).

¹⁴⁵ Voir l'article 15 de l'ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs qui porte introduction d'un nouvel article L : 222-16-3 du Code de la consommation français.

¹⁴⁶ Voir l'article 2, paragraphe 3 de la loi „Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts“ du 3 février 2026 qui remplace le libellé de l'article 246b de la loi d'application du Code civil (voir spécialement l'article 246b, paragraphe 4, page 8 de la loi).



en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur, et 3° de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Paragraphe 2 : articulation avec la directive 2005/29/CE¹⁴⁷ et le règlement (UE) 2016/679¹⁴⁸ – Le second paragraphe de l'article L. 222-24 transpose l'article 16 *sexies* paragraphe 1^{er}, début de la première phrase indiquant que l'article 16 *sexies* s'applique sans préjudice de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales et du règlement général sur la protection des données. Pour plus de clarté, les auteurs du projet de loi proposent de reprendre le libellé très compréhensible de l'article 25, paragraphe 2 du règlement sur les services numériques. Ainsi, le paragraphe 2 de l'article L. 222-24 nouveau précise que « [l']interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données. »

Actions complémentaires des législations européennes – La directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales, le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données, l'article 25 du règlement sur les services numériques et le nouvel article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE revêtent un rôle complémentaire en matière de protection en ligne du consommateur. Notamment, les deux premiers textes permettaient déjà d'appréhender et d'interdire certaines pratiques manipulatrices en ligne. Ainsi, des exemples d'interfaces manipulatrices en ligne interdites en tant que pratiques commerciales déloyales peuvent être trouvés dans les lignes directrices de la Commission européenne de 2021 sur la directive 2005/29/CE¹⁴⁹. Peut également être mentionné le Comité européen de la protection des données (EDPB) qui a publié en 2025 des lignes directrices relatives à l'interaction entre le règlement sur les services numériques et le règlement général sur la protection des données¹⁵⁰.

¹⁴⁷ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »).

¹⁴⁸ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

¹⁴⁹ Communication de la Commission — Orientations concernant l'interprétation et l'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (2021/C 526/01). Voir en particulier la page 99 et s. sur les « interfaces truquées ».

¹⁵⁰ European Data Protection Board, *Guidelines 3/2025 on the interplay between the DSA and the GDPR, version 1.1, adopted on 11 september 2025*. Voir en particulier le point 2.3 (pages 43 et s.) relatifs aux « Deceptive design patterns (article 25) ».



Ad Chapitre 2 – Modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance

Observation préliminaire d'ordre légistique et rédactionnel

Afin d'assurer une intégration harmonieuse des modifications opérées par la loi en projet dans le texte de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance (ci-après, la « loi modifiée de 1997 »), les modifications proposées ont été alignées sur les choix d'ordre légistique et rédactionnel faits à l'occasion de la rédaction des dispositions existantes de cette loi en ce qui concerne le style, la terminologie ainsi que la présentation. Les modifications de pure forme réalisées par la directive à transposer ne sont retenues que lorsqu'elles apportent une valeur ajoutée en termes d'intelligibilité ou de lisibilité de la disposition.

Afin, d'assurer la continuité et la cohérence de la législation actuelle, les auteurs du présent projet de loi se sont référés au projet de loi n° 5389 et à la loi du 21 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE afin de modifier uniquement les articles pertinents.

Ad Article 19. Modification de l'article 1^{er}, Définitions

Définitions – L'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (ci-après, la « directive (UE) 2023/2673 ») introduit le nouveau paragraphe 1 *ter* à l'article 3 de la directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs (ci-après, la « directive 2011/83/UE ») portant sur le champ d'application. L'alinéa 1^{er} du paragraphe 1 *ter* énumère les articles de la directive 2011/83/UE qui sont désormais applicables à son nouveau chapitre III *bis* comprenant les règles relatives aux contrats de services financiers conclus à distance. Parmi ces articles, est applicable l'article 2 de la directive 2011/83/UE relatif aux définitions. Le considérant 12 précise que seules les définitions pertinentes ont vocation à être transposées. Ainsi, certaines définitions existent déjà et résultent de la transposition de la directive 2002/65/CE¹⁵¹ du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (ci-après, la « directive 2002/65/CE ») et seront inchangées (par ex. « consommateur »). D'autres définitions ne seront pas reprises car elles ne sont pas pertinentes dans le contexte de l'assurance, soit parce qu'il existe une notion équivalente (par ex. « professionnel » et « assureur »), soit car il n'y en a pas l'utilité (par ex. « contrat de vente »). Enfin, certaines définitions doivent être introduites puisque de nouvelles notions figurent dans la loi modifiée de 1997 (par ex. « place de marché en ligne »).

Les définitions inchangées de la loi modifiée de 1997 – Tout d'abord, la notion de « consommateur » définie par l'article 2, point 1) de la directive 2011/83/UE est reprise à l'actuel article 62-1, paragraphe 1^{er} de la loi modifiée de 1997. Le consommateur y est aussi désigné comme le « preneur ou preneur

¹⁵¹ Voir le projet de loi 5389 du 18 octobre 2004 portant transposition de la directive 2002/65/CE, et notamment le tableau de correspondance page 36 et suivantes, ainsi que la loi du 21 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE.



d'assurance » à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre C), l'« assuré » à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre D), et le « bénéficiaire » à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre E). Puis, la notion de « contrat à distance » telle que définie à l'article 2, point 7) de la directive 2011/83/UE est actuellement définie sous la notion de « contrat d'assurance à distance » à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre Q) de la loi modifiée de 1997. Ensuite, le « support durable » est défini à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre S) de la loi modifiée de 1997.

Les définitions non reprises car non pertinentes pour le contrat d'assurance – Certaines définitions ne sont pas introduites dans la loi modifiée de 1997 car elles ne sont pas pertinentes au vu du contexte spécifique de l'assurance qui possède ses propres notions équivalentes. C'est le cas de la notion de « professionnel » qui est définie à l'article 2, point 2) de la directive 2011/83/UE. Dans le contexte de la loi modifiée de 1997 sur le contrat d'assurance, il est désigné sous le terme d'« assureur », d'une part au sein même la définition du « contrat d'assurance » prévue à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre A), et d'autre part à l'article 2 consacré à la « qualité de l'assureur ». Il semble également inopportun d'introduire la notion de « service financier » (article 2, point 12) de la directive 2011/83/UE) puisque la loi modifiée de 1997 définit le « contrat d'assurance » à l'article 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre A)¹⁵².

D'autres notions sont jugées non pertinentes pour le contexte des assurances sans qu'une notion équivalente existe dans la loi modifiée de 1997. C'est le cas pour la notion de « bien » (article 2, point 3) de la directive 2011/83/UE), la notion de « bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur » (article 2, point 4)), la notion de « données à caractère personnel » (article 2, point 4 bis)), la notion de « contrat de vente » (article 2, point 5)), la notion de « contrat de service (article 2, point 6)), la notion de « contrat hors établissement » (article 2, point 8)), la notion d'« établissement commercial » (article 2, point 9)), la notion de « contenu numérique » (article 2, point 11)), la notion d'« enchère publique » (article 2, point 13)), la notion de « garantie commerciale » (article 2, point 14)), la notion de « contrat accessoire » (article 2, point 15)), la notion de « service numérique » (article 2, point 16)), la notion de « compatibilité » (article 2, point 19)), la notion de « fonctionnalité » (article 2, point 20)) et la notion d'« interopérabilité » (article 2, point 21)). Enfin, il n'a pas été jugé pertinent d'intégrer les notions de « place de marché en ligne » (article 2, point 17)) et de « fournisseur de place de marché en ligne » (article 2, point 18)) puisque l'obligation d'information précontractuelle du fournisseur de place de marché en ligne, concernant les contrats d'assurance conclus à distance, est prévue à l'article L. 222-13, paragraphe 1^{er}, alinéa 3 nouveau du Code de la consommation¹⁵³.

Complément d'une définition existante – Enfin, la notion de « contrat d'assurance à distance » définie à la lettre Q) de l'article 1^{er} de la loi modifiée de 1997, est complétée afin de préciser, à l'image de l'article 2, point 7 de la directive de 2011, que le contrat d'assurance à distance est conclu sans la présence physique simultanée du preneur d'assurance et de l'assureur.

¹⁵² Le législateur avait déjà fait ce choix lors de la transposition de l'article 2, point b) de la directive 2002/65/CE. Ainsi, le tableau de transposition du projet de loi n° 5389 précise : « Du fait de la transposition dans la loi sur le contrat d'assurance, le volet assurance de la définition service financier est transposé implicitement. » (p. 36).

¹⁵³ L'article 6 bis de la directive 2011/83/UE a été introduit par la directive (UE) 2019/2161 du 27 novembre 2019 dite « Omnibus ».



Ad Article 20. Modification de l'article 10, Information du preneur d'assurance avant la conclusion du contrat

Transposition partielle de l'article 16 bis de la directive 2011/83/UE – L'article 16 bis de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4, de la directive (UE) 2023/2673, prévoit les obligations d'information concernant les contrats à distance portant sur des services financiers destinés aux consommateurs, ainsi que leurs modalités de mise en œuvre, notamment selon certains contextes spécifiques telle que la communication téléphonique. Le considérant 27 affirme que les exigences en matière d'information doivent « être modernisées et adaptées aux évolutions futures. »

La loi modifiée de 1997 sur le contrat d'assurance contient deux articles encadrant les informations précontractuelles : l'article 10, applicable à tout contrat d'assurance¹⁵⁴ et l'article 62-2, qui prévoit des mesures additionnelles en ce qui les contrats d'assurance conclus à distance¹⁵⁵. Ainsi, en ce qui concerne les contrats d'assurance¹⁵⁶, l'article 16 bis de la directive 2011/83/UE est transposé de manière complémentaire aux articles 10 et 62-2 de la loi modifiée de 1997. Les auteurs du présent projet de loi ont suivi la structure et l'organisation de la loi modifiée de 1997, notamment telle que modifiée pour la transposition de la directive 2002/65/CE¹⁵⁷, pour amender les deux articles concernés de manière logique et pertinente. En effet, certaines lettres de l'article 10, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} restent inchangées car elles portaient déjà transposition des dispositions équivalentes de l'article 3 la directive 2002/65/CE reprises par l'article 16 bis de la directive 2011/83/UE.

Modification du paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} – L'alinéa 1^{er} du paragraphe 1^{er} de l'article 10 liste les informations que le preneur d'assurance doit recevoir en temps utile avant la conclusion du contrat de l'entreprise d'assurance. Le paragraphe 1^{er}, alinéa 2, et le paragraphe 2 de l'article 10 restent inchangés.

Modification de la lettre a) – L'article 16 bis, paragraphe 1^{er}, lettre a) reprend en substance l'ancien article 3, paragraphe 1^{er}, point 1), lettres a), b) et c) de la directive 2002/65/CE, transposées à l'article 10, paragraphe 1^{er}, lettres a), c) et d) par la loi du 18 décembre 2006. L'article 10, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} lettre a) dispose que le professionnel doit informer le preneur d'assurance de la dénomination ou raison sociale et la forme juridique de l'entreprise d'assurances. Aux fins de transposition de l'article 16 bis, paragraphe 1^{er}, lettre a), il est ajouté que le professionnel doit informer le preneur d'assurance de son activité principale.

¹⁵⁴ L'article 10 intitulé « Information du preneur d'assurance avant la conclusion du contrat » fait partie du chapitre II « Dispositions communes à tous les contrats » de la loi modifiée de 1997.

¹⁵⁵ L'article 62-2 fait partie du chapitre V intitulé « Dispositions additionnelles applicables aux contrats d'assurance à distance ».

¹⁵⁶ L'article 16 bis est également transposé par les articles du Code de la consommation en ce qui concerne les services financiers hors assurance conclus à distance.

¹⁵⁷ Voir le projet de loi n° 5389 portant transposition de la directive 2002/65/CE (et notamment son tableau de correspondance p. 36 et s.) et la loi du 18 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE (Mém. A n° 223).



Lettre c) inchangée – La lettre c), qui transposait l'article 2, paragraphe 1^{er}, point 1), lettre d) de la directive 2002/65/CE, reste inchangée et transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre d) relative à l'information sur le numéro d'enregistrement et le registre commercial. La lettre c) permet également la transposition partielle de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre b) en ce qui concerne l'adresse géographique à laquelle l'assureur (siège social, agence ou succursale) est établi.

Ajout de la lettre c bis) – La lettre c *bis*) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre b) qui prévoit l'information relative notamment au numéro de téléphone et à l'adresse électronique du professionnel. La lettre c *bis*) précise également que ces moyens de communication proposés par l'assureur garantissent que le preneur d'assurance est en mesure de contacter l'assureur rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'assureur sur un support durable.

Ajout de la lettre c ter) – La nouvelle lettre c *ter*) est introduite au paragraphe 1^{er} de l'article 10 aux fins de transpositions de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre c). Elle prévoit que le preneur d'assurance doit être informé des coordonnées pertinentes lui permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit ou qui propose ses produits. Le courtier d'assurance est donc également visé par cette disposition.

Modification de la lettre d) – L'article 10, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, lettre d) a porté transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 1), lettre c) de la directive 2002/65/CE. La lettre d) dispose que lorsque le preneur d'assurance a des relations commerciales avec un professionnel autre que ceux visés à la lettre c) du même paragraphe, autrement dit une agence ou une succursale, il doit être informé de l'identité de ce professionnel, du titre auquel il agit à l'égard du preneur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le preneur et le professionnel. Afin de compléter la transposition de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre a), l'article 10, paragraphe 1^{er}, lettre d) est modifiée afin d'inclure l'information relative à l'activité principale de cet autre professionnel. Reste à mentionner que la lettre d) de l'article 10 de la loi modifiée de 1997, sans qu'elle ait besoin d'être modifiée, porte également transposition partielle de l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre b) en ce qui concerne « les informations du professionnel pour le compte duquel il agit ».

Lettre e) inchangée – La lettre e) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, reste inchangée et transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre e) portant sur l'information relative à l'autorité de surveillance compétente, qui reprend l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 1), lettre e) de la directive 2002/65/CE.

Lettre f) inchangée – La lettre f) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, qui transposait en partie¹⁵⁸ l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre a) de la directive 2002/65/CE, reste inchangée et transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre f). Cette dernière impose au professionnel de l'assurance d'informer le consommateur quant aux caractéristiques du service financier et lettre g) sur le prix total dû par le

¹⁵⁸ Le projet de loi n° 5389 indique que l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre a) de la directive de 2002 est transposé par l'article 10, point 1), lettres f) et g), et l'article 62-2, point 1), lettre b) de la loi modifiée de 1997 (voir le tableau de correspondance p. 36).



consommateur. La lettre f) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, regroupe ces informations en imposant d'informer le preneur d'assurance de la définition de chaque garantie et option ainsi que toute limitation ou exclusion apportées à ces garanties.

Lettre g) inchangée – La lettre g) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, prévoyant l'information de la durée du contrat, transposait en partie¹⁵⁹ l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre a) de la directive 2002/65/CE, reste inchangée et transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettres f) et q) de la directive 2011/83/UE.

Lettre h) inchangée – La lettre h) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, de la loi modifiée de 1997 transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettre c) de la directive 2002/65/CE relative à l'information due sur les modalités d'exercice du droit de résiliation et reste inchangée. Cette disposition de la directive de 2002 est reprise en substance par l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre r) de la directive 2011/83/UE.

Lettre i) inchangée – L'article 10, paragraphe 1^{er}, lettre i) transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettres a) et d) de la directive 2002/65/CE relatives, respectivement, à l'information de l'existence ou de l'absence d'un droit de rétractation d'une part, et aux instructions pratiques pour exercer ce droit, d'autre part. Le législateur avait opté, par la loi du 18 décembre 2006, de regrouper ces deux informations au sein de la lettre i) de l'article 10. La directive (UE) 2023/2673 reprend la même présentation que la directive de 2002 puisque la lettre a) (article 3 de la directive 2002/65/CE) est reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre p) de la directive 2011/83/UE, tandis que la lettre d) (article 3 de la directive 2002/65/CE) est reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s).

Lettres j), k) et l) inchangées – L'article 10, paragraphe 1^{er}, lettres j), k) et l) transposent l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre g) qui reprend au fond l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre b) de la directive 2002/65/CE. Il s'agit respectivement des informations relatives aux modalités et à la durée de versement des primes (lettre j), aux frais accessoires et taxes occasionnés par la conclusion du contrat (lettre k), et aux primes relatives à chaque garantie, qu'elle soit principale ou complémentaire, lorsque de telles informations s'avèrent appropriées (lettre l)).

Ajout de la lettre l bis) – La lettre l *bis*) est introduite à l'article 10, paragraphe 1^{er} afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre h) de la directive 2011/83/UE. Cette disposition porte sur l'information des conséquences d'un défaut ou d'un retard de paiement de la prime.

Ajout de la lettre l ter) – La lettre l *ter*) est introduite à l'article 10, paragraphe 1^{er} afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre i) de la directive 2011/83/UE. Cette disposition porte sur l'information, le cas échéant, selon laquelle la prime a été personnalisée sur la base d'une prise de décision automatisée. Cette information concerne potentiellement tous les contrats d'assurance, y compris les contrats conclus à distance.

¹⁵⁹ Le projet de loi n° 5389 indique que l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre a) de la directive de 2002 est transposé par l'article 10, point 1), lettres f) et g), et l'article 62-2, point 1), lettre b) de la loi modifiée de 1997 (voir le tableau de correspondance p. 36).



Lettres m) et n) inchangées – L'article 10, paragraphe 1^{er}, lettre m) précise que le preneur d'assurance doit être informé de la loi qui sera applicable au cas où les parties n'auraient pas de liberté de choix ou, si les parties ont la liberté de choisir la loi applicable, la loi que l'assureur propose. La lettre n) quant à elle impose que le preneur d'assurance soit informé de la juridiction compétente pour connaître des litiges nés du contrat. Les lettres m) et n) transposaient l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettre f) de la directive 2002/65/CE, reprise par l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre t) de la directive 2011/83/CE.

Lettre o) inchangée – La lettre o) du paragraphe 1^{er} de l'article 10 de la loi modifiée de 1997 dispose que le preneur d'assurance doit être informé des « dispositions relatives à l'examen des réclamations des preneurs d'assurance au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence ou l'absence d'une instance chargée d'examiner les réclamations et, si une telle instance existe, les modalités d'accès à cette dernière, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice ». La lettre o) a porté transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 4), lettre a) de la directive 2002/65/CE. Cette disposition est reprise par l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre v) de la directive 2011/83/CE.

Lettre p) inchangée – La lettre p) du paragraphe 1^{er} de l'article 10 de la loi modifiée de 1997 dispose que le preneur d'assurance doit être informé de « la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions générales et spéciales ainsi que l'information visée au présent point et à l'article 62-2, point 1, et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'engage, en accord avec le preneur, à communiquer pendant la durée du contrat ». La lettre p) a porté transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettre g) de la directive 2002/65/CE. Cette disposition est reprise par l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre u) de la directive 2011/83/CE.

Lettre q) inchangée – La lettre q), du paragraphe 1^{er} de l'article 10 de la loi modifiée de 1997 précise que le preneur d'assureur doit être informé de « toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables ». Cette disposition résulte de la transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre e) de la directive 2002/65/CE, reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre l) de la directive 2011/83/CE.

Lettre r) inchangée – La lettre r) indique que le preneur d'assurance doit recevoir « le cas échéant, une notification indiquant que le contrat d'assurance est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'assureur n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures ». Cette disposition transpose l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre c) de la directive 2002/65/CE, reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre j) de la directive 2011/83/CE.

Ajout de la lettre r bis) – La nouvelle lettre r *bis*) de l'article 10, paragraphe 1^{er}, de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre o) de la directive 2011/83/CE. Cette disposition permet d'informer le preneur d'assureur, « lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont



intégrés dans la stratégie d'investissement du contrat d'assurance, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier »¹⁶⁰.

Ad Article 21. Modification de l'article 62-1, Champ d'application

Modification du paragraphe 2 – L'actuel article 62-1 de la loi modifiée de 1997 sur le contrat d'assurance précise que « [p]our les contrats d'assurance à distance comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions du présent chapitre [Chapitre V – Dispositions additionnelles applicables aux contrats d'assurance à distance] ne s'appliquent qu'à la première convention. » Cette disposition portait transposition de l'article 1^{er}, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, de la directive 2002/65/CE. Cette disposition est reprise à l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau, alinéa 2 de la directive 2011/83/EU (tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673). Le considérant 24 de la directive (UE) 2023/2673 illustre ce principe : « Par exemple, une « première convention de service » peut être considérée comme l'ouverture d'un compte bancaire, et les « opérations » peuvent être considérées comme le dépôt ou le retrait de fonds vers ou depuis le compte bancaire. L'ajout de nouveaux éléments à une première convention de service, tels que la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire, ne constitue pas une « opération » mais un contrat additionnel. »

À la différence de la disposition de la directive de 2002, cette nouvelle disposition de la directive 2011/83/UE dont elle fait désormais partie, précise que la règle ne concerne pas l'article 21 de la directive 2011/83/UE relatif à l'interdiction d'une surtaxe lors d'un appel téléphonique avec le professionnel qui continue de s'appliquer. Afin de prendre en compte cette nouveauté, il convient d'ajouter que la règle énoncée à l'article 62-1 s'applique « [à] l'exception des contrats d'assurance conclus par téléphone visés à l'article 62-4-2 » nouveau qui transpose l'article 21 de la directive 2011/83/UE désormais applicable aux services financiers dont les contrats d'assurance.

Modification du paragraphe 4, alinéas 1 et 2 : alignement de la terminologie – L'article 62-1, paragraphe 4, alinéas 1 et 2 ont transposé l'article premier, paragraphe 2, alinéa 2, de la directive 2002/65/CE qui disposait qu'« [a]u cas où il n'y a pas de première convention de service, mais où les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les articles 3 et 4 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Cependant, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 3 et 4 s'appliquent. »

¹⁶⁰ À noter l'existence du règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers.



Ces dispositions sont reprises à l'article 3, paragraphe 1 *ter*) nouveau, alinéas 3 et 4 de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673. Si le fond de la disposition reste identique, le libellé diffère légèrement de celui de 2002. Les auteurs du projet de loi proposent de reprendre cette nouvelle formulation. Il convient de noter que les références mentionnées au paragraphe 4, alinéas 1 et 2, aux articles 10, point 1 et 62-2 n'ont pas à être modifiées. En effet, les références de la directive sont modifiées mais uniquement pour être mises à jour de la nouvelle numérotation des articles désormais intégrés à la directive 2011/83/UE.

Ad Article 22. Modification de l'article 62-2, Informations précontractuelles

Transposition partielle de l'article 16 bis de la directive 2011/83/UE – L'actuel article 62-2 de la loi modifiée de 1997 transposait partiellement l'article 3 « Information du consommateur préalable à la conclusion du contrat à distance » de la directive 2002/65/CE en ce qui concerne le contrat d'assurance conclu à distance. L'article 10 de la même loi achevait de le compléter en ce qui concerne les dispositions applicables à tout contrat d'assurance¹⁶¹. L'article 62-2 est modifié par le présent projet de loi afin de l'adapter à l'article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE qui complète et modernise¹⁶² les dispositions de l'article 3 de la directive de 2002.

Modification du paragraphe 1^{er} – L'article 62-2, paragraphe 1^{er}, phrase introductive de la loi modifiée de 1997 portait transposition de l'article 3, paragraphe 1^{er}, phrase introductive et de l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE. La phrase introductive du paragraphe 1^{er} dispose que, outre les informations prévues à l'article 10, paragraphe 1^{er} de la même loi, le preneur d'assurance reçoit en temps utile, avant qu'il ne soit lié par un contrat d'assurance à distance ou par une offre, certaines informations telles que les conditions générales, les modes de paiement et d'exécution, etc. qui sont listées par le reste du paragraphe. Afin de transposer la phrase introductive du paragraphe 1^{er} de l'article 16 *ter* de la directive 2011/83/UE, il est ajouté à l'article 62-2 que les informations sont fournies au preneur d'assurance sous une forme claire et compréhensible.

Il est également ajouté que l'information doit être présentée de manière « lisible » afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 6, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE qui impose notamment que les informations précontractuelles listées à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er} soient « faciles à lire. » Selon le considérant 30, « [u]n format lisible signifie qu'il faut utiliser des caractères d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. En outre, les descriptions trop longues et complexes, les petits caractères et l'utilisation excessive de liens hypertextes devraient être évités dans la mesure du possible, car ces méthodes nuisent à la compréhension des consommateurs. »

¹⁶¹ Pour plus de détails, voir le commentaire de l'article 10 de la loi modifiée de 1997 ci-dessus.

¹⁶² Voir en ce sens le considérant 27.



De plus, les lettres a) à f) du paragraphe 1^{er}, de l'article 62-2 de la loi modifiée de 1997 transposaient déjà certaines dispositions de l'article 3 de la directive 2002/65/CE. Ainsi, la lettre b) prévoyant l'information sur les principales caractéristiques du contrat transposait, en complément de l'article 10, paragraphe 1^{er}, lettres f) et g) de la même loi, l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre a) de la directive 2002/65/CE. Cette disposition est reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre f) de la directive 2011/83/UE. Ensuite, la lettre c) de l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, prévoyant l'information relative aux modes de paiement et d'exécution transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre f) de la directive 2002/65/CE repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre m) de la directive 2011/83/UE.

Ensuite, une nouvelle lettre d *bis*) est introduite à l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, de la loi modifiée de 1997 afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s) portant sur l'information relative aux instructions pratiques et procédures du droit de rétractation. Cette disposition reprend celle de l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettre d) de la directive 2002/65/CE qui avait été transposée en 2006 à l'article 10, paragraphe 1^{er}, lettre i) de la loi modifiée de 1997. L'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s) est transposée au sein de l'article 62-2 et non de l'article 10, puisqu'elle concerne spécifiquement les contrats conclus à distance.

Puis, l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, lettre d) dispose que le preneur d'assurance doit être informé de « tout coût supplémentaire spécifique pour le preneur d'assurance afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé. ». Cette disposition transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 2), lettre g) de la directive 2002/65/CE repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre n) de la directive 2011/83/UE. Il convient de mentionner la lettre e) de l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, qui indique l'information sur le ou les États membres sur la législation duquel/desquels l'assureur se fonde pour établir les relations avec le preneur d'assurance avant la conclusion du contrat d'assurance à distance, qui transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3), lettre e) de la directive 2002/65/CE, non reprise par l'article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE. Enfin, la lettre f) de l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, portant sur l'information relative à « l'existence ou l'absence d'un fonds de garantie ou d'un autre mécanisme d'indemnisation » transposait l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 4), lettre b) de la directive 2002/65/CE, qui est reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre w) de la directive 2011/83/CE.

Paragraphe 2 inchangé – Le paragraphe 2 de l'article 62-2 de la loi modifiée de 1997 précise que les informations précontractuelles dues au preneur d'assurance doivent être fournies de manière claire et compréhensible, de manière non équivoque quant à leur caractère commercial, et par tout moyen adapté à la technique de communication à distance. Il portait transposition de l'article 3, paragraphe 2 de la directive 2002/65/CE, qui n'est pas repris au sein de la directive 2011/83/UE par la directive (UE) 2023/2673.

Modification du paragraphe 3 – Le paragraphe 3 de l'article 62-2, composé de deux alinéas, portait transposition de l'article 3, paragraphe 3 de la directive 2002/65/CE en établissant des obligations d'information particulières en cas de communication téléphonique entre le professionnel et le consommateur, et dans ce contexte entre l'assureur et le preneur d'assurance. L'article 3, paragraphe



3 de la directive 2002/65/CE est repris à l'article 16 *bis*, paragraphes 3 et 4 de la directive 2011/83/CE tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Le législateur européen rappelle que « [l']utilisation de techniques de communication à distance est un bon moyen d'obtenir des informations et ne devrait pas conduire à restreindre indûment les informations fournies au consommateur »¹⁶³.

Tout d'abord, l'actuelle lettre a) du paragraphe 3, alinéa 1^{er}, de l'article 62-2 dispose qu'en cas de communication téléphonique, le preneur d'assurance doit être informé, au début de la conversation, de l'identité de l'assureur et du but commercial de l'appel dont ce dernier a pris l'initiative. Il transposait l'article 3 paragraphe 3, alinéa 1^{er}, lettre a) de la directive 2002/65/CE qui est repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 3 de la directive 2011/83/UE. La lettre a) est complétée, pour achever de transposer le paragraphe 3 de l'article 16 *bis*, et indique que « lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'assureur informe également le preneur d'assurance que tel est le cas ».

Ensuite, le paragraphe 3, alinéa 1^{er}, lettre b) de l'article 62-2 transposait l'article 3, paragraphe 3, alinéa 1^{er}, lettre b) de la directive 2002/65/UE repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 4, 1^{ère} phrase de la directive 2011/83/UE. Cette disposition prévoit que, sous réserve de l'accord formel du preneur d'assurance, seules certaines informations essentielles, listées au sein de cinq tirets, sont fournies lors de la communication téléphonique – il recevra le reste des informations précontractuelles dues immédiatement après la conclusion du contrat¹⁶⁴. Il s'agit par exemple de l'identité de la personne en contact avec le preneur d'assurance, la description des principales caractéristiques du contrat d'assurance ou encore le prix total dû par le preneur d'assurance. La lettre b) est légèrement modifiée afin de le rendre conforme au nouvel article de la directive. Ainsi, l'information sur « l'activité principale » est ajoutée au 1^{er} tiret, sur « l'ensemble des commissions, charges et dépenses » au tiret 3, et « les conséquences découlant de l'absence d'exercice [du droit de rétractation] » au tiret 5.

Enfin, le paragraphe 3, 2nd alinéa de l'article 62-2 transposait l'article 3 paragraphe 3, alinéa 2 de la directive 2002/65/CE repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 4, 2^{ème} et 3^{ème} phrases, de la directive 2011/83/CE. Il dispose que lors de la communication téléphonique, l'assureur informe le preneur d'assurance sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. De plus, il précise que l'assureur remplit son obligation de fournir des informations complètes d'une part, lorsqu'il fournit à l'assureur en temps utile avant la conclusion du contrat et sur support durable toutes les informations précontractuelles prévues (paragraphe 5), et d'autre part, qu'il fournit sur demande du preneur d'assurance et à tout moment de la relation contractuelle, les conditions générales sur papier (paragraphe 6).

Ce 2nd alinéa est modifié afin de l'adapter à la nouvelle disposition de l'article 16 *bis* de la directive de 2011. Il est désormais précisé que, lors d'une communication téléphonique, l'assureur fournit les

¹⁶³ Considérant 26.

¹⁶⁴ Voir en ce sens l'ajout au 2nd alinéa du paragraphe 3 de l'article 62-2 ci-dessus.



informations précontractuelles, telles que prévues à l'article 10, paragraphe 1^{er} et à l'article 62-2, paragraphe 1^{er}, sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

Paragraphe 4 inchangé – le paragraphe 4 de l'article 62-2 énonce le principe selon lequel « [l]es obligations qui découlent du contrat d'assurance doivent être fidèles aux informations fournies par l'assureur au cours de la phase précontractuelle. » et portait transposition de l'article 3, paragraphe 4 de la directive 2002/65/CE. Cette disposition n'est pas reprise par la directive (UE) 2023/2673 et le paragraphe 4 reste inchangé.

Paragraphe 5, alinéa 1^{er} inchangé – L'alinéa 1^{er} du paragraphe 5 de l'article 62-2 transposait l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE et précise que « [l]e preneur d'assurance doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable, mis à sa disposition et auquel il a accès en temps utile, communication des conditions générales et spéciales et confirmation des informations visées à l'article 10 point 1 et au point 1 du présent article en temps utile avant la conclusion du contrat. » Cette disposition est notamment¹⁶⁵ reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 6, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE. Aucune adaptation de l'alinéa 1^{er} du paragraphe 5 de l'article 62-2 n'est jugée nécessaire.

Nouvel alinéa 2, paragraphe 5 : nouveau libellé – L'alinéa 2 ancien devient l'alinéa 3, et l'alinéa 2 nouveau a un nouveau libellé. Il transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE qui reprend l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE, avec l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} et paragraphe 6, 1^{er} alinéa¹⁶⁶. Ainsi, il prévoit que dans le cas où les informations précontractuelles (visées à l'article 10, paragraphe 1^{er}, et à l'article 62-2, paragraphe 1^{er}) sont fournies moins d'un jour avant que le preneur d'assurance ne soit lié par le contrat à distance, l'assureur envoie un rappel au preneur d'assurance sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 62-3 (article qui transpose l'article 16 *ter* de la directive 2011/83/UE). Enfin, il précise que ce rappel est adressé au preneur d'assurance, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance. En effet, le considérant 26 rappelle que « [d]ans un souci de transparence, des exigences devraient être établies en ce qui concerne la date à laquelle les informations devraient être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat à distance et la manière dont ces informations devraient parvenir au consommateur. Afin de pouvoir prendre leurs décisions en pleine connaissance de cause, les consommateurs devraient recevoir toutes les informations précontractuelles en temps utile avant la conclusion du contrat à distance ou de toute offre du même type, et non au moment de cette conclusion. L'objectif est que le consommateur dispose de suffisamment de temps pour lire et comprendre les informations précontractuelles, comparer les offres et prendre une décision éclairée. »

¹⁶⁵ Le tableau de correspondance de la directive (UE) 2023/2673 (voir l'annexe II de la directive) précise que l'article 5, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE est repris à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, 1^{er} alinéa, paragraphe 5 et paragraphe 6, 1^{er} alinéa.

¹⁶⁶ *Ibid.*



Ancien alinéa 2, paragraphe 5 : devient l'alinéa 3 et modification de forme – À la suite de l'introduction d'un nouvel alinéa 2 au paragraphe 5, l'ancien alinéa 2 devient l'alinéa 3. L'alinéa 2 ancien portait transposition de l'article 5, paragraphe 2 de la directive 2002/65/CE. Il contient une exception au principe posé à l'alinéa 1^{er} du paragraphe 5 qui dispose que l'assureur fournit les informations précontractuelles au preneur d'assurance en temps utile avant la conclusion du contrat. Exceptionnellement, l'assureur peut informer le preneur d'assurance immédiatement après la conclusion du contrat, si celui-ci a été conclu à la demande du preneur d'assurance en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les informations précontractuelles. Enfin, cet alinéa subit une modification de pure forme afin d'adapter la référence qu'il contient à la réorganisation du paragraphe 5 : la référence à « l'alinéa précédent » devient « l'alinéa premier ».

Nouvel alinéa 4, paragraphe 5 : option réglementaire levée pour s'aligner sur la législation actuelle – Un nouvel et dernier alinéa est inséré au paragraphe 5 aux fins de transposition de l'article 8, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE. L'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive (UE) 2011/83, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, prévoit que l'article 8, paragraphe 6 de la directive de 2011 est désormais applicable au nouveau chapitre III *bis* relatifs aux contrats à distance portant sur un service financier. L'article 8, paragraphe 6 offre un choix réglementaire et permet aux États membres de prévoir que « [l]orsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. » Le législateur luxembourgeois avait levé cette option qui fut transposée à l'actuel article L. 222-4, paragraphe 6 du Code de la consommation en ce qui concerne les contrats conclus à distance *hors* services financiers¹⁶⁷. Les auteurs du présent projet de loi proposent de lever à nouveau cette option afin de garantir la cohérence de la législation et de conserver un parallélisme des dispositions relatives aux contrats conclus à distance. Ainsi, l'article 8, paragraphe 6 sera transposé à l'article L. 222-17, paragraphe 2, alinéa 2 nouveau pour les contrats à distance portant sur les services financiers – qui reprend la formulation de l'article L. 222-4, paragraphe 6 en ce qui concerne les contrats conclus à distance *hors* services financiers.

Nouveau paragraphe 5 bis – Un paragraphe 5 *bis*, composé de trois alinéas, est intégré à l'article 62-2 aux fins de transposition de l'article 16 *bis*, paragraphe 7, alinéas 1, 2 et 3 de la directive 2011/83/UE. Ces dispositions encadrent les modalités de présentation des informations précontractuelles. Il est essentiel, lorsque les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, qu'elles soient présentées de manière claire et compréhensible¹⁶⁸. Elles pourraient par exemple « être mises

¹⁶⁷ Voir le commentaire de l'article L. 222-4, paragraphe 6 du projet de loi n° 6478 transposant la directive 2011/83/UE, p. 51 : « Au paragraphe 6, les auteurs du projet de loi usent de la faculté leur laissée par l'article 8, paragraphe 6 de la Directive de poser des exigences spécifiques en cas de contrat à distance conclu par téléphone concernant l'offre faite par le professionnel. Le Luxembourg impose partant au professionnel de confirmer sur un support durable l'offre faite au téléphone. Le consommateur est lié par l'offre uniquement s'il la signe ou l'accepte par écrit. »

¹⁶⁸ Voir en ce sens le considérant 32.



en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage. »¹⁶⁹
En effet, « [l]es exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. »¹⁷⁰

Alinéa 1^{er} – L'alinéa 1^{er} dispose que lorsqu'elles sont fournies par voie électronique, les informations peuvent être superposées, à l'exception de celles qui sont essentielles telles que l'identité de l'assureur, les caractéristiques principales du contrat, le prix total ou une base de calcul, toute taxe ou frais éventuels et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Le considérant 31 explique que les informations restantes pourraient par exemple être organisées par niveaux.

Alinéa 2 – Le 2^{ème} alinéa vient préciser que lorsque les informations sont organisées par niveaux, il doit être possible pour le preneur d'assurance de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations précontractuelles telles que prévues aux articles 10, paragraphe 1^{er} et 62-2, paragraphe 1^{er}. Le considérant 32 précise que « [l]orsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devrait indiquer au premier niveau du moyen électronique, au moins, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourraient être affichées dans d'autres niveaux. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles devraient toutes être facilement accessibles au consommateur, et l'utilisation de niveaux associés ne devrait pas détourner l'attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il devrait être possible d'imprimer l'ensemble des informations précontractuelles en un seul document. » Désireux de concilier information efficace et flexible selon le support utilisé, le législateur européen a utilement illustré une autre présentation envisageable pour les informations précontractuelles. Ainsi le considérant 33 indique qu'« [u]ne autre manière de fournir des informations précontractuelles par voie électronique peut consister à recourir à l'approche de la « table des matières » avec des en-têtes extensibles. Tout en haut, les consommateurs pourraient trouver les thèmes principaux, chacun d'entre eux pouvant être développé en cliquant dessus, de sorte que les consommateurs soient dirigés vers une présentation plus détaillée des informations pertinentes. De cette façon, les consommateurs disposent de toutes les informations nécessaires dans un même endroit, tout en gardant le contrôle sur ce qu'ils doivent examiner et le moment auquel le faire. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de télécharger l'ensemble du document contenant les informations précontractuelles et de le sauvegarder en tant que document autonome. »

Alinéa 3 – Enfin, le troisième et dernier alinéa dispose que lorsque l'assureur fait usage de telles modalités de présentation, il doit veiller à ce que le preneur d'assurance reçoive toutes les

¹⁶⁹ *Ibid.*

¹⁷⁰ Considérant 31.



informations précontractuelles visées aux articles 10, paragraphe 1^{er} et 62-2, paragraphe 1^{er} avant la conclusion du contrat à distance, et sur support durable précise le considérant 31.

Paragraphe 6 inchangé – Il convient de préciser que l'article 62-2, paragraphe 6 a transposé l'article 5, paragraphe 3 de la directive 2002/65/CE et a la teneur suivante : « À tout moment au cours de la relation contractuelle le preneur d'assurance a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions générales et spéciales sur un support papier. En outre il a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du contrat d'assurance fourni. » Il est proposé de maintenir cet article malgré l'absence de disposition similaire au sein de la directive (UE) 2023/2673 afin de garantir ce droit au preneur d'assurance.

Nouveau paragraphe 7 – Un septième et dernier paragraphe est ajouté à l'article 62-2 de la loi modifiée de 1997 afin de transposer l'article 16 *bis*, paragraphe 6, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE. Il précise que les informations précontractuelles, prévues aux articles 10, paragraphe 1^{er} et 62-2, paragraphe 1^{er}, sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux preneurs d'assurance en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

Précision : les informations précontractuelles et l'articulation avec la législation sectorielle

Transposition de l'article 16 bis, paragraphe 10 de la directive 2011/83/UE – L'article 16 *bis*, paragraphe 10 de la directive 2011/83/UE est introduit dans cette directive par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Le tableau de correspondance de l'annexe II de la directive (UE) 2023/2673 indique que l'article 16 *bis*, paragraphe 10 reprend l'article 4, paragraphes 1 et 5 de la directive 2002/65/CE. Le paragraphe 1^{er} de l'article 4 de la directive de 2002 a été transposé à l'article L. 222-16, paragraphe 2 du Code de la consommation en ce qui concerne les contrats conclus à distance portant sur des services financiers hors assurance. En ce qui concerne le contrat d'assurance, l'article 4, paragraphe 1^{er} de la directive de 2002 est indiqué comme « non transposé »¹⁷¹. Quant au paragraphe 5 de l'article 4 de la directive 2002/65/CE, il fût ajouté par la directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur et transposé à l'article L. 222-16, paragraphe 2 par la loi du 10 novembre 2009¹⁷².

¹⁷¹ Voir le projet de loi n° 5389 portant transposition de la directive 2002/65/CE et spécifiquement le tableau de correspondance p. 37.

¹⁷² Loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement, à l'activité d'établissement de monnaie électronique et au caractère définitif du règlement dans les systèmes de paiement et les systèmes de règlement des opérations sur titres et

- portant transposition de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, ainsi que 2006/48/CE et abrogeant la directive 97/5/CE
- portant modification de:
 - la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier



Principe général du droit non pertinent à transposer dans le contexte de l'assurance – Le paragraphe 10 de l'article 16 *bis* de la directive 2011/83/UE est composé de deux alinéas¹⁷³. Ceux-ci précisent l'articulation entre l'article 16 *bis* qui encadre l'obligation d'information précontractuelle du professionnel dans le cadre d'un contrat à distance portant sur un service financier, et un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques qui encadre également une telle obligation. Ces deux alinéas rappellent le principe de primauté de la législation spécifique. Le contrat d'assurance étant déjà un service financier spécifique encadré par la loi modifiée du 27 juillet 1997, les auteurs du présent projet de loi estiment qu'il n'est pas pertinent de formaliser ce rappel au sein de la législation actuelle.

Ad Article 23. Nouvel article 62-2-1, Explications adéquates

Transposition de l'article 16 quinquies de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article 62-2-1, paragraphes 1, 2, 3 et 4 de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphes 1, 3, 4 et 5 de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. En effet, la transposition facultative prévue au paragraphe 2, en ce qui concerne la possibilité pour les États membres de préciser les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1^{er}, n'a pas été retenue.

Équité en ligne – Le législateur européen souligne, au considérant 15, l'importance de garantir l'équité en ligne pour les consommateurs puisque les services financiers à distance sont majoritairement conclus par voie électronique. Ainsi, « [l]a règle relative aux explications adéquates devrait garantir davantage de transparence et donner au consommateur le droit de demander une intervention

-
- la loi modifiée du 12 novembre 2004 relative à la lutte contre le blanchiment et contre le financement du terrorisme
 - la loi du 18 décembre 2006 sur les services financiers à distance
 - la loi modifiée du 15 décembre 2000 sur les services postaux et les services financiers postaux
 - la loi du 13 juillet 2007 relative aux marchés d'instruments financiers
 - la loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif
 - la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une commission de surveillance du secteur financier
 - la loi modifiée du 23 décembre 1998 relative au statut monétaire et à la Banque centrale du Luxembourg
 - la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances
 - portant abrogation du titre VII de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique

¹⁷³ L'article 16 *bis*, paragraphe 10, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673 rappelle le principe de primauté de la législation spécifique sur la loi générale en ce qui concerne les informations précontractuelles à fournir au consommateur. Ainsi, lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques régit ces informations, seules les règles figurant dans ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire de ladite législation.

L'article 16 *bis*, paragraphe 10, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673 précise que lorsque cette autre législation spécifique ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre p).



humaine lorsqu'il interagit avec le professionnel par l'intermédiaire d'interfaces en ligne entièrement automatisées, telles que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou des moyens similaires. »

Paragraphe 1^{er} – Le paragraphe 1^{er} transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 1^{er}. Il impose aux assureurs de fournir au preneur d'assurance des explications adéquates concernant les contrats d'assurance proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au preneur d'assurance et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les informations précontractuelles requises, les caractéristiques essentielles du contrat d'assurance proposé, les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le preneur d'assurance, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 3. Il précise que « [d]ans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelle [...]. »

Paragraphe 3 – Le paragraphe 3 transpose l'article 16 *quinquies*, paragraphe 4. Cette disposition précise qu'en ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Non pertinence de la transposition du paragraphe 5 de l'article 16 quinquies rappelant le principe général du droit de la primauté de législation sectorielle – L'article 16 *quinquies*, paragraphe 5 rappelle le principe de primauté de la législation spécifique que l'on retrouve à l'article 16 *bis*, paragraphe 10 quant aux informations précontractuelles et à l'article 16 *ter*, paragraphe 6 en ce qui concerne le droit de rétractation. Ainsi, le paragraphe 5 dispose que « [l]orsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates de ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de ladite législation. » À l'image des dispositions précitées, les auteurs du présent projet de loi n'estiment pas pertinent de transposer cette disposition, d'une part, car il s'agit d'un principe général du droit, et d'autre part car le contrat d'assurance est déjà un contrat spécifique encadré par la loi modifiée du 27 juillet 1997.

Ad Article 24. Modification de l'article 62-3, Droit de rétractation

Transposition de l'article 16 ter de la directive 2011/83/UE – L'article 62-3 de la loi modifiée de 1997 avait porté transposition de l'article 6 de la directive 2002/65/UE relatif au droit de rétractation. L'article 62-3 est modifié par le présent projet de loi afin de transposer l'article 16 *ter* de la directive



2011/83/UE tel qu'introduit par l'article premier, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673, et qui modernise et complète utilement des dispositions actuelles du droit de rétractation.

Paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} inchangé – L'actuel article 62-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, relatif au droit de rétractation pour les contrats d'assurance conclus à distance, a porté transposition de l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^{ère} phrase de la directive 2002/65/CE. Cette disposition est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE et continue de prévoir la possibilité pour le preneur d'assurance de disposer d'un délai de quatorze jours calendaires pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif¹⁷⁴.

L'actuel article 62-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} de la loi modifiée de 1997 transposait également en partie l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^{ème} phrase de la directive 2002/65/CE en opérant un renvoi à l'article 100 de la même loi. L'article 100, paragraphe 1^{er} prévoit un délai de rétractation plus long, de 30 jours, en ce qui pour les contrats d'assurance sur la vie. En effet, l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^{ème} phrase de la directive de 2002 prévoyait un délai de 30 jours pour les assurances sur la vie et les opérations portant sur les retraites individuelles. Il convient de noter que cette disposition est reprise partiellement puisque l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^{ème} phrase prévoit uniquement un délai plus long pour les opérations portant sur les retraites individuelles¹⁷⁵.

Paragraphe 1^{er}, alinéa 2 inchangé – L'article 62-3, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de la loi modifiée de 1997 portait transposition de l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 qui prévoyait le point de départ du délai de rétractation. Celui-ci est repris à l'identique à l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de la directive 2011/83/UE. Le paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de l'article 62-3 de la loi modifiée de 1997 reste inchangé et précise que le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir, soit à compter du jour où le contrat d'assurance à distance est conclu, soit à compter du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions générales et spéciales et les informations, si cette dernière date est postérieure à la date de conclusion du contrat d'assurance.

Le considérant 22 précise que ces points de départ sont également applicables « [l]orsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation [...] »¹⁷⁶. Le même considérant ajoute que « [l]orsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, pour que le délai

¹⁷⁴ Voir en ce sens le considérant 34.

¹⁷⁵ Voir en ce sens le considérant 35. À noter, en ce qui concerne le délai de rétractation de trente jours pour les retraites individuelles tel que prévu par l'ancien article 6, paragraphe 1^{er}, 2^{nde} phrase de la directive 2002/65/CE, il avait été transposé à l'article L. 222-18, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 du Code de la consommation.

¹⁷⁶ « Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation, le délai de rétractation fixé dans la présente directive devrait s'appliquer et commencer à courir soit à compter du jour de la conclusion du contrat à distance conformément à la présente directive, soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles conformément aux actes de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, si cette date est postérieure au jour de la conclusion du contrat à distance. »



de rétractation commence à courir, le professionnel devrait, outre les conditions contractuelles et les informations précontractuelles qu'il est tenu de fournir conformément à l'acte de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, transmettre également les informations relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive. »

Nouveau paragraphe 1 bis – L'article 62-3, paragraphe 1 *bis* nouveau de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *ter*, paragraphe 1er, alinéa 3 de la directive 2011/83/UE. La directive 2002/65/CE ne disposait pas d'une disposition similaire. Cette nouvelle disposition prévoit la prorogation du délai de rétractation voire l'absence d'expiration de ce délai dans certains cas. Si le preneur d'assurance n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2¹⁷⁷, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cependant, le délai de rétractation n'expire pas si le preneur d'assurance n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 10, point 1, lettre i)¹⁷⁸, autrement dit s'il n'a pas reçu les informations prévues ou qu'il ne les a pas reçues sur un support durable¹⁷⁹. Son droit de rétractation s'exerce alors sans limitation de durée. Ces sanctions de l'information non-conforme du preneur d'assurance, et plus globalement du consommateur, sont justifiées, pour le législateur européen, par la nécessité d'accroître la sécurité juridique¹⁸⁰.

Paragraphe 2 inchangé – Le paragraphe 2, lettre a) de l'article 62-3 de la loi modifiée de 1997 transposait l'article 6, paragraphe 2, lettre b) de la directive 2002/65/CE qui disposait que le droit de rétractation ne s'applique pas « aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ». Cette disposition est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre b) de la directive 2011/83/UE.

Il en va de même pour le paragraphe 2, lettre b) de l'article 62-3 de la loi modifiée de 1997 qui transposait l'article 6, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2002/65/CE qui disposait que le droit de rétractation ne s'applique pas « aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation ». Cette disposition est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2011/83/UE.

À noter que l'article 6, paragraphe 2, lettre a)¹⁸¹ de la directive 2002/65/CE, repris à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre a) de la directive 2011/83/UE et relatif à l'absence de droit de rétractation des

¹⁷⁷ Il s'agit des références équivalentes à l'article 16 *bis* qui est mentionné à l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 3 de la directive 2011/83/UE.

¹⁷⁸ Il s'agit de la référence équivalente à l'article 16 *bis*, paragraphe 1, point p) qui est mentionné à l'article 16 *ter*, paragraphe 1^{er}, alinéa 3 de la directive 2011/83/UE.

¹⁷⁹ Voir en ce sens le considérant 35, dernière phrase.

¹⁸⁰ Voir en ce sens le considérant 35.

¹⁸¹ À noter que l'article 6, paragraphe 2, lettre a) de la directive 2002/65/CE qui dispose que le droit de rétractation ne s'applique pas « aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation [...] », a été transposé à l'article L. 222-18, paragraphe 2, lettre a) du Code de la consommation en ce qui concerne les contrats à distance portant sur un service financier hors assurance. Cette disposition est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 2, lettre a) de la directive 2011/83/UE.



services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier n'est pas pertinent pour le contrat d'assurance et est donc uniquement transposé au sein du Code de la consommation.

Nouveau paragraphe 2 bis – L'article 62-3, paragraphe 2 *bis* nouveau introduit une obligation d'information : « Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le preneur d'assurance a expressément demandé l'exécution d'un contrat d'assurance à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), le professionnel en informe le preneur d'assurance avant le début de l'exécution du contrat. » Cette obligation d'information est prévue au considérant 34¹⁸² de la directive 2011/83/UE. Les auteurs du projet de loi ont jugé utile de reprendre cette obligation afin de garantir une information utile et complète du preneur d'assurance¹⁸³.

Paragraphe 3 inchangé – Le paragraphe 3, alinéa 1^{er}, 1^{ère} phrase transposait l'article 6, paragraphe 6, 1^{ère} phrase de la directive 2002/65/CE et précise que « [s]i le preneur d'assurance exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai par lettre recommandée ou par un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès. »

Le paragraphe 3, alinéa 1^{er}, 2^{nde} phrase affirme que « [l]e délai [de rétractation] est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai. » Cette disposition transposait l'article 6, paragraphe 6, 2^{nde} phrase de la directive 2002/65/CE qui est reprise à l'article 16 *ter*, paragraphe 3 de la directive 2011/83/UE.

Nouveau paragraphe 3 bis – Le nouveau paragraphe 3 *bis* de l'article 62-3 transpose l'article 16 *ter*, paragraphe 5, de la directive 2011/83/UE et précise que « [l]e présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer. »

Non pertinence de la transposition du paragraphe 6 de l'article 16 ter rappelant le principe général de droit de la primauté de législation sectorielle – L'article 16 *ter*, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE rappelle le principe de la primauté du droit spécifique sur le droit général, ici spécifiquement en ce qui concerne le droit de rétractation. Pour rappel, la directive énonce aussi un tel principe à l'article 16 *bis*, paragraphe 10 en ce qui concerne les informations précontractuelles et à l'article 16 *quinqüies*, paragraphe 5 pour les explications adéquates. Tout comme pour les dispositions précitées, les auteurs du présent projet de loi n'estiment pas pertinent de transposer le paragraphe 6 qui se contente de rappeler un principe général du droit, notamment au vu du fait que le contrat d'assurance est un contrat spécifique déjà réglementé par la loi modifiée du 27 juillet 1997.

¹⁸² « (34) Les consommateurs devraient disposer d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel devrait en informer le consommateur avant le début de l'exécution du contrat. »

¹⁸³ Cette obligation d'information est également reprise pour les consommateurs ayant conclu un contrat à distance portant sur un service financier hors assurance à l'article L. 222-18, paragraphe 2 *bis*) nouveau du Code de la consommation.



La première phrase du paragraphe 6 de l'article 16 *ter* dispose que « [l]orsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation ou d'autres possibilités, tel un délai de réflexion, seules les règles dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. » Le considérant 18 en cite deux illustrations : « [p]ar exemple, lorsque l'article 186 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil s'applique, ce sont les règles relatives au «délai de renonciation» énoncées dans la directive 2009/138/CE qui s'appliquent et non les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive, et lorsque l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE s'applique, ce sont les règles relatives à la possibilité de choisir entre le droit de rétractation et le délai de réflexion, énoncées dans la directive 2014/17/UE, qui s'appliquent et non celles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive. »

La seconde phrase du paragraphe 6 de l'article 16 *ter* indique que « Lorsque cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, par exemple un délai de réflexion, seules les règles correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. »

Choix réglementaire non utilisé : non-transposition de l'article 16 ter, paragraphe 7 de la directive 2011/83/UE – L'article 16 *ter*, paragraphe 7 offre la possibilité aux États-membres d'appliquer les dispositions sur le droit de rétractation ou le délai de réflexion de la directive 2014/17/UE sur le crédit immobilier ou de la directive (UE) 2023/2225 sur le crédit à la consommation aux contrats que celles-ci exclue de leur champ d'application¹⁸⁴. Par souci de simplification, les auteurs du projet de loi proposent de ne pas lever cette option réglementaire. La directive (UE) 2023/2673 ayant un rôle de filet de sécurité, l'article 16 *ter* de la directive 2011/83/UE s'appliquera aux contrats exclus du champ d'application des directives précitées sans qu'une disposition spécifique soit à prévoir.

Ad Article 25. Nouvel article 62-3-1, Droit de rétractation des contrats conclus à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

Transposition de l'article 11 bis de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article 62-3-1 de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 3, de la directive (UE) 2023/2673, en ce qui concerne les contrats d'assurance conclus à distance. Peut également être mentionné l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive de 2011, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, qui prévoit que

¹⁸⁴ Le considérant 19 explique que « [c]onformément à la directive 2014/17/UE et à la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil, les États membres peuvent appliquer ces directives, conformément au droit de l'Union, à des domaines qui ne relèvent pas de leur champ d'application. Par conséquent, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2. De même, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2. »



le nouvel article 11 *bis* est applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis*. L'article 11 *bis* est d'application plus large que le nouveau chapitre III *bis*, dont il ne fait pas partie, puisqu'il crée une fonction de rétractation pour tous les contrats conclus à distance *via* une interface en ligne, par exemple un site Internet ou une application¹⁸⁵, qu'ils portent ou non sur un service financier¹⁸⁶. La fonction de rétractation est une nouvelle modalité de rétractation pour le consommateur, un nouveau moyen d'exercer son droit comme le formulaire de l'annexe I, partie B de la directive 2011/83/UE (pour les contrats conclus à distance hors services financiers), mais ne crée pas de nouveau droit au fond. En effet, « [a]fin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance. »¹⁸⁷ Le considérant 37 insiste sur le fait que « [l]'objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et de simplifier la possibilité de jouir de ce droit, étant donné qu'en ce qui concerne la vente à distance de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne ou de s'informer personnellement sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. »

Ajout de l'article 62-3-1 – Le nouvel article 62-3-1 de la loi modifiée de 1997 reprend la structure et le libellé de l'article 11 *bis* de la directive de 2011. Seules des adaptations terminologiques sont opérées afin d'adapter le texte au contexte de l'assurance. Ainsi, les termes de « consommateur » et « professionnels » sont remplacés par ceux de « preneur d'assurance » et « assureur ».

Paragraphe 1 – Le paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2 de l'article 62-3-1 transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 1^{er}, alinéas 1 et 2. Le 1^{er} alinéa précise que « [p]our les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation. » Le second alinéa indique que « [l]a fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au preneur d'assurance. » Le considérant 37 illustre utilement ces modalités : « [l]e consommateur devrait être en mesure de trouver la fonction et d'y accéder de manière aisée et simple. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été

¹⁸⁵ Considérant 37.

¹⁸⁶ Ainsi, l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE est transposé à trois emplacements distincts : à l'article L. 222-10-2 du Code de la consommation concernant les contrats à distance hors services financiers, à l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation relatif aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance et à l'article 62-3-1 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

¹⁸⁷ Considérant 36.



conclu au moyen de cette application. Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. »

Il convient de préciser que la partie de phrase « dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat » est un ajout au texte de la directive. En effet, les auteurs du présent projet de loi ont estimé utile de clarifier le contexte linguistique, en s'inspirant de la lettre p) de l'article 10, paragraphe 1^{er} de la loi modifiée de 1997. L'article 10, paragraphe 1^{er}, lettre p) a transposé l'article 3, paragraphe 1^{er}, point 3, lettre g) de la directive 2002/65/CE, qui est reprise à l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre u) de la directive 2011/83/UE.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 dispose que « [l]a fonction de rétractation permet au preneur d'assurance d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l'assureur de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au preneur d'assurance de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes : a) son nom ; b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter ; c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au preneur d'assurance. » Il faut insister sur la possibilité pour ce dernier de confirmer les informations nécessaires. « Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, devrait pouvoir être en mesure de se rétracter du contrat sans devoir fournir une nouvelle fois son identification ou, le cas échéant, l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter. »¹⁸⁸ Logiquement, le considérant 37 rappelle que « [s]i le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci. »

Paragraphe 3 – L'alinéa 1^{er} du paragraphe 3 de l'article 62-3-1, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 1^{er} dispose qu'« [u]ne fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le preneur d'assurance conformément au paragraphe 2, l'assureur permet au preneur d'assurance de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation. » L'alinéa 2 du paragraphe 3 de l'article 62-3-1, qui transpose l'article 11 *bis*, paragraphe 3, alinéa 2 précise que « [c]ette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat. » Il convient de souligner l'utilité de la fonction de confirmation, afin que le consommateur n'exerce pas involontairement son droit de rétractation¹⁸⁹. Il convient de préciser que la référence à la langue choisie est un ajout national qui ne figure pas dans le texte de la directive. La même précision a été introduite au second alinéa du paragraphe 1^{er} de l'article commenté.

¹⁸⁸ Considérant 37.

¹⁸⁹ *Ibid.*



Paragraphe 4 – Le paragraphe 4 de l'article 62-3-1 affirme qu'« [u]ne fois la fonction de confirmation activée par le preneur d'assurance, l'assureur lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission. », et transpose le paragraphe 4 de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE.

Paragraphe 5 – Enfin, le 5^{ème} et dernier paragraphe de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article 62-3-1, paragraphe 5 de la loi modifiée de 1997 et a cette teneur : « Le preneur d'assurance est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai. »

Ad Article 26. Nouvel article 62-4-1, Frais pour utilisation du moyen de paiement

Transposition de l'article 19 de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article 62-4-1 de la loi modifiée de 1997 dispose que « [s]'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, l'assureur ne peut pas facturer au preneur d'assurance des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même pour l'utilisation de ces mêmes moyens de paiement. »

Le nouvel article 62-4-1 transpose l'article 19 de la directive 2011/83/UE. En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduite par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, prévoit l'application de l'article 19 de la directive de 2011 aux services financiers à distance de son nouveau chapitre III *bis*.

Le libellé reprend celui de l'actuel article L. 213-3, alinéa 1^{er} du Code de la consommation, initialement non applicable aux contrats conclus à distance portant sur un service financier hors assurance en vertu de l'exclusion prévue à l'article L. 213-1, paragraphe 4, alinéa 1^{er} du même Code¹⁹⁰.

Ad Article 26. Nouvel article 62-4-2, Communication au téléphone

Transposition de l'article 21 de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article 62-4-2, alinéa 1^{er} de la loi modifiée de 1997 dispose que « [l]orsque l'assureur exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le preneur d'assurance, lorsqu'il contacte l'assureur, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base. » Le second alinéa ajoute : « Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels. »

¹⁹⁰ Afin de transposer l'article 19 de la directive 2011/83/UE aux services financiers hors assurance conclus à distance, le présent projet de loi insère un nouvel alinéa 2 à l'article L. 213-1, paragraphe 4 du Code de la consommation, précisant que l'article L. 213-3 est applicable aux services financiers conclus à distance visés à l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre d).



Le nouvel article 62-4-2 transpose l'article 21 de la directive 2011/83/UE. En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, prévoit l'application de l'article 21 de la directive de 2011 aux services financiers à distance de son nouveau chapitre III *bis*.

Le libellé reprend celui de l'actuel article L. 213-5, alinéas 1 et 2 du Code de la consommation, désormais applicable aux services financiers hors assurance conclus à distance¹⁹¹.

Ad Article 26. Nouvel article 62-4-3, Paiements supplémentaires

Transposition de l'article 22 de la directive 2011/83/UE – Le nouvel article 62-4-3 de la loi modifiée de 1997 dispose qu'« [a]vant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, l'assureur doit obtenir le consentement exprès du preneur d'assurance à tout paiement supplémentaire convenu au titre du contrat d'assurance. Si l'assureur n'a pas obtenu le consentement exprès du preneur d'assurance, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le preneur d'assurance doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le preneur d'assurance peut prétendre au remboursement de ce paiement. »

Le nouvel article 62-4-3 transpose l'article 22 de la directive 2011/83/UE. En effet, l'article 3, paragraphe 1 *ter* nouveau de la directive 2011/83/UE, tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673, prévoit l'application de l'article 22 de la directive de 2011 aux services financiers à distance de son nouveau chapitre III *bis*.

Le libellé reprend celui de l'actuel article L. 213-6, alinéa 1^{er} du Code de la consommation, désormais applicable aux services financiers hors assurance conclus à distance¹⁹².

Ad Article 27. Nouvel article 62-12, Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

Transposition de l'article 16 sexies, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE¹⁹³ – L'article 16 *sexies* nouveau de la directive 2011/83/UE y est introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. La première phrase du paragraphe 1^{er} de l'article 16 *sexies* pose une interdiction générale des interfaces en ligne trompeuses ou manipulatrices aussi appelées « *dark patterns* ». Dans ce contexte, « [l]es interfaces en ligne trompeuses de plateformes en ligne de professionnels sont des

¹⁹¹ À l'image du commentaire du nouvel article 62-4-1 de la loi modifiée de 1997, l'article L. 213-1, paragraphe 4, alinéa 2 nouveau du Code de la consommation précise que l'article L. 213-5 s'applique désormais aux services financiers hors assurance conclus à distance.

¹⁹² À l'image du commentaire des nouveaux articles 62-4-1 et 62-4-2 de la loi modifiée de 1997, l'article L. 213-1, paragraphe 4, alinéa 2 nouveau du Code de la consommation précise que l'article L. 213-6 s'applique désormais aux services financiers hors assurance conclus à distance.

¹⁹³ En ce qui concerne les contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance, l'article 16 *sexies*, paragraphe 1^{er}, de la directive 2011/83/UE est transposé à l'article L. 222-24 du Code de la consommation.



pratiques qui ont pour objectif ou pour effet d'altérer ou d'entraver sensiblement la capacité des consommateurs qui sont les destinataires du service financier à prendre une décision ou à faire un choix, de manière autonome et éclairée. »¹⁹⁴

La seconde phrase du paragraphe 1^{er} de l'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE impose aux États membres de prendre des mesures concernant au moins une des trois pratiques spécifiques d'interface manipulatrice citées.

Enfin, il convient de mentionner, même si elle n'est pas levée, l'option réglementaire prévue au second paragraphe de l'article 16 *sexies* et qui permet aux États membres de conserver ou d'adopter des dispositions plus strictes que l'interdiction générale prévue au premier paragraphe.

Libellé inspiré de l'article 25 du règlement sur les services numériques – L'article 25¹⁹⁵ du règlement sur les services numériques¹⁹⁶ interdit aux fournisseurs de plateformes en ligne¹⁹⁷, tels que les places de marché en ligne et e-commerce, les réseaux sociaux, les moteurs de recherche, les sites de partage de contenu, etc., de concevoir et d'organiser des interfaces trompeuses ou manipulatrices pour les utilisateurs, de telle manière qu'elles altèreraient ou entraveraient substantiellement leur capacité à prendre une décision libre et éclairée. L'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE ne reprend pas exactement la même structure de l'article 25 du règlement sur les services numériques mais leur libellé est presque identique. Ainsi, le paragraphe 1^{er}, première phrase de l'article 16 *sexies* reprend les paragraphes 1 et 2 de l'article 25 du règlement, tandis que le paragraphe 1^{er}, seconde phrase de l'article 16 *sexies* reprend les pratiques citées au paragraphe 3 de l'article 25 du règlement.

Champ d'application différent de la directive (UE) 2023/2673 et du règlement sur les services numériques – L'article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE a un champ d'application distinct de l'article 25 du règlement sur les services numériques. Le premier concerne spécifiquement les professionnels

¹⁹⁴ Considérant 41.

¹⁹⁵ « Article 25 – Conception et organisation des interfaces en ligne

1. Les fournisseurs de plateformes en ligne ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne de façon à tromper ou à manipuler les destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement la capacité des destinataires de leur service à prendre des décisions libres et éclairées.

2. L'interdiction contenue dans le paragraphe 1 ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE ou le règlement (UE) 2016/679.

3. La Commission peut publier des lignes directrices sur la manière dont le paragraphe 1 s'applique à des pratiques spécifiques, notamment :

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander au destinataire du service de prendre une décision;
- b) demander de façon répétée au destinataire du service de faire un choix lorsque ce choix a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que l'inscription à celui-ci. »

¹⁹⁶ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques)

¹⁹⁷ Voir en ce sens l'article 2, paragraphe 1^{er} (champ d'application) et l'article 3, alinéa 1^{er}, lettres g) et i) (définitions), et les considérants 1 et 13 du règlement sur les services numériques.



utilisant une interface en ligne pour proposer des services financiers à distance aux consommateurs, tandis que le second s'applique plus largement aux fournisseurs de plateforme en ligne¹⁹⁸.

Paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} : interdiction générale – Le paragraphe 1, alinéa 1^{er} de l'article 62-12 nouveau de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *sexies* paragraphe 1^{er}, première phrase qui pose l'interdiction générale des interfaces en ligne manipulatrices. Le considérant 41 insiste sur le fait que « [c]es pratiques peuvent être utilisées par les professionnels pour persuader les consommateurs qui sont les destinataires de leur service de se livrer à des comportements non désirés ou de prendre des décisions non souhaitées, qui sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives pour eux. »

Paragraphe 1^{er}, alinéa 2 : interdictions spécifiques et choix réglementaire – Le paragraphe 1, alinéa 2 de l'article 62-12 nouveau de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *sexies* paragraphe 1^{er}, seconde phrase qui impose aux États membres d'interdire au moins une des trois pratiques spécifiques mentionnées. Afin de s'aligner sur l'étendue de la protection offerte par le règlement sur les services numériques précité, le Gouvernement a choisi de citer explicitement l'interdiction des trois pratiques listées. Les législateurs français¹⁹⁹ et allemand²⁰⁰ ont opté pour un choix similaire. Il sera ainsi interdit au professionnel, en particulier : 1° d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision, 2° de demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur, et 3° de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Paragraphe 2 : articulation avec la directive 2005/29/CE²⁰¹ et le règlement (UE) 2016/679²⁰² – Le second paragraphe de l'article 62-12 nouveau de la loi modifiée de 1997 transpose l'article 16 *sexies*

¹⁹⁸ « Si le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil interdit aux prestataires de services intermédiaires exploitant des plateformes en ligne de recourir à des interfaces trompeuses dans la conception et l'organisation de leurs interfaces en ligne, la présente directive devrait obliger les États membres à empêcher les professionnels proposant des services financiers à distance d'utiliser de telles interfaces lorsqu'ils concluent des contrats pour ce type de services. » (considérant 41 de la directive (UE) 2023/2673).

¹⁹⁹ Voir l'article 15 de l'ordonnance n° 2026-2 du 5 janvier 2026 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs qui porte introduction d'un nouvel article L : 222-16-3 du Code de la consommation français.

²⁰⁰ Voir l'article 2, paragraphe 3 de la loi „Gesetz zur Änderung des Verbrauchervertrags- und des Versicherungsvertragsrechts sowie zur Änderung des Behandlungsvertragsrechts“ du 3 février 2026 qui remplace le libellé de l'article 246b de la loi d'application du Code civil (voir spécialement l'article 246b, paragraphe 4, page 8 de la loi).

²⁰¹ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »).

²⁰² Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).



paragraphe 1^{er}, début de la première phrase, indiquant que l'article 16 *sexies* s'applique sans préjudice de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales et du règlement général sur la protection des données. Pour plus de clarté, les auteurs du projet de loi proposent de reprendre le libellé très compréhensible de l'article 25, paragraphe 2, du règlement sur les services numériques. Ainsi, le paragraphe 2 de l'article 62-12 nouveau de la loi modifiée de 1997 précise que « [l']interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données. »

Actions complémentaires des législations européennes – La directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales, le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données, l'article 25 du règlement sur les services numériques et le nouvel article 16 *sexies* de la directive 2011/83/UE jouent un rôle complémentaire en matière de protection en ligne du consommateur. Notamment, les deux premiers textes permettaient déjà d'appréhender et d'interdire certaines pratiques manipulatrices en ligne. Ainsi, des exemples d'interfaces manipulatrices en ligne interdites en tant que pratiques commerciales déloyales peuvent être trouvés dans les lignes directrices de la Commission européenne de 2021 sur la directive 2005/29/CE²⁰³. Peut également être mentionné le Comité européen de la protection des données (EDPB) qui a publié en 2025 des lignes directrices relatives à l'interaction entre le règlement sur les services numériques et le règlement général sur la protection des données²⁰⁴.

Ad Article 28. Modification de l'article 100-1, Paiement du service fourni avant la rétractation

L'article 16 *quarter* de la directive 2011/83/UE introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673 reprend en substance l'ancien article 7 de la directive 2002/65/CE relatif au paiement du service fourni avant la rétractation.

Alignement de la terminologie – L'expression « dans les meilleurs délais » est remplacée par celle de « sans retard excessif » aux paragraphes 1^{er}, 3 et 4 de l'article 100-1. En effet, l'article 16 *quarter* paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE reprend la formule utilisée par les autres articles de cette même directive (« sans retard excessif ») et abandonne celle de la directive 2002/65/CE (« dans les meilleurs délais »). Cet alignement de la terminologie est en fait justifié par une rectification de traduction entre les versions anglaise et française. En effet, la directive 2011/83/UE comporte les termes « without undue delay » dans sa version anglaise, traduits en « sans retard excessif » dans sa version française. Or, la directive 2002/65/CE avait la même expression anglaise « without undue

²⁰³ Communication de la Commission — Orientations concernant l'interprétation et l'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur (2021/C 526/01). Voir en particulier la page 99 et s. sur les « interfaces truquées ».

²⁰⁴ European Data Protection Board, *Guidelines 3/2025 on the interplay between the DSA and the GDPR, version 1.1, adopted on 11 september 2025*. Voir en particulier le point 2.3 (pages 43 et s.) relatifs aux « Deceptive design patterns (article 25) ».



delay » mais qui était traduite différemment en français par « dans les meilleurs délais ». Ainsi, la version anglaise de la directive (UE) 2023/2673 reste inchangée et reprend la même expression déjà présente dans les directives de 2002 et 2011 (« without undue delay ») mais sa traduction française s'aligne sur la traduction de la directive de 2011 (« sans retard excessif »). Il convient de noter que la terminologie est également adaptée à l'article L. 222-19 du Code de la consommation qui transpose l'article 16 *quater* pour les services financiers conclus à distance hors assurance.

Paragraphe 1^{er} – L'actuel paragraphe 1^{er} de l'article 100-1 de la loi modifiée de 1997, tel que créé par la loi du 18 décembre 2006, transpose l'article 7, paragraphe 1^{er} de la directive 2002/65/CE dont la substance est reprise à l'article 16 *quater*, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. Le paragraphe 1^{er} de l'article 6 *quater* dispose que « Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation prévu par l'article 16 *ter*, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif. Le montant à payer ne peut : a) excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance ; b) en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité. » Sauf l'adaptation terminologique déjà mentionnée, aucune modification supplémentaire de l'article 100-1, paragraphe 1^{er} n'est nécessaire afin de porter transposition de l'article 16 *quater*, paragraphe 1^{er}.

L'article L. 222-19, paragraphe 1^{er} du Code de la consommation procède également à la transposition de l'article *quater*, paragraphe 3 pour les services financiers conclus à distance hors assurance.

Paragraphe 2 – Le paragraphe 2 de l'article 100-1 de la loi modifiée de 1997 a porté transposition, par le biais de la loi du 18 décembre 2006, de l'article 7, paragraphe 3 de la directive 2002/65/CE. Cet article est repris à l'article 16 *quater*, paragraphe 3 de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. L'article 16 *quater*, paragraphe 3 indique que « Le professionnel ne peut exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1 du présent article, sauf s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1, point p). Toutefois, le professionnel ne peut exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur. »

L'article L. 222-19, paragraphe 2 du Code de la consommation procède également à la transposition de l'article *quater*, paragraphe 3, en ce qui concerne les services financiers conclus à distance hors assurance.

Paragraphe 3 – Les phrases 1 et 2 du paragraphe 3 de l'article 100-1 de la loi modifiée de 1997 transposent l'article 7, paragraphe 4 de la directive 2002/65/CE. La substance de cet article est reprise par l'article 16 *quater*, paragraphe 4 de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. L'article 16 *quater*, paragraphe 4 précise que « Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le professionnel reçoit la notification de rétractation,



toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1. »

L'article L. 222-19, paragraphe 3, phrases 1 et 2 du Code de la consommation procèdent également à la transposition de l'article *quarter*, paragraphe 4, en ce qui concerne les services financiers conclus à distance hors assurance.

Paragraphe 4 – Les phrases 1 et 2 du paragraphe 4 de l'article 100-1 de la loi modifiée de 1997 transposent l'article 7, paragraphe 5 de la directive 2002/65/CE, repris par l'article 16 *quarter*, paragraphe 5 de la directive 2011/83/UE tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 4 de la directive (UE) 2023/2673. L'article 16 *quater*, paragraphe 5, dispose que « Le consommateur restitue au professionnel, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toute somme qu'il a reçue de ce dernier. »

L'article L. 222-19, paragraphe 4, phrases 1 et 2 du Code de la consommation procèdent également à la transposition de l'article *quarter*, paragraphe 5, en ce qui concerne les services financiers conclus à distance hors assurance.

Précision : sanctions applicables aux manquements à la loi modifiée du 27 juillet 1997 (article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE) et sanctions applicables en cas d'infraction de grande ampleur et d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union (article 24, paragraphe 6 de la directive 2011/83/UE)

Transposition de l'actuel article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE : les sanctions applicables aux manquements à la loi modifiée du 27 juillet 1997 – L'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE dispose que « Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives. » En vertu de l'article 3, nouveau paragraphe 1 *ter*, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE (tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673), l'article 24, paragraphe 1^{er} de la même directive est désormais applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis* de la directive de 2011.

La transposition de l'article 24, paragraphe 1^{er} est déjà assurée par l'article 303 de la loi modifiée du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances, et notamment par son paragraphe 1^{er}, alinéa 2, lettre b) qui prévoit que les sanctions administratives, notamment des amendes d'ordre, et les mesures administratives qu'il édicte peuvent être prononcées pour « toute infraction à la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance et à ses règlements d'exécution ». Enfin, il peut être mentionné que l'actuel l'article 62-11 de la loi modifiée de 1997 relatif aux actions en cessation et en interdiction participe également à la transposition de l'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE.

Transposition de l'article 24, paragraphe 6 nouveau de la directive 2011/83/UE : les sanctions applicables aux infractions de grande ampleur et aux infractions de grande ampleur à l'échelle de



l'Union – À l'image de l'article 24, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83/UE, le nouveau paragraphe 1^{ter} de l'article 3 de la directive 2011/83/UE (tel qu'introduit par l'article 1^{er}, paragraphe 1^{er}, lettre a) de la directive (UE) 2023/2673) précise que l'article 24, paragraphe 6 nouveau de la directive 2011/83/UE est applicable aux services financiers conclus à distance du nouveau chapitre III *bis* de la même directive. Le nouveau paragraphe 6 de l'article 24 de la directive de 2011 a la teneur suivante : « En ce qui concerne les infractions aux mesures adoptées en vertu des dispositions visées à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, applicables aux contrats à distance de services financiers destinés aux consommateurs, les États membres veillent à ce que, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue de l'imposition d'amendes, ou les deux. ». » Autrement dit, le nouveau paragraphe 6 de l'article 24 de la directive 2011/83/UE impose aux États membres de prévoir des amendes administratives ou pénales en cas d'« infraction de grande ampleur » ou d'« infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union ». La transposition de cette disposition est également déjà opérée par l'article 303 de la loi modifiée de 2015 précitée qui prévoit des amendes et des mesures administratives.

Ad Article 29. Date d'entrée en vigueur

L'article 29 du projet de loi indique que les dispositions de la loi entreront en vigueur le 19 juin 2026 comme le prévoit l'article 2, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 de la directive (UE) 2023/2673.



Tableau de correspondance

Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
Article 1^{er} – Modification de la directive 2011/83/UE				
Art. 1^{er}, paragr. 1^{er}				
Art. 1 ^{er} , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : application de l'art. 1 ^{er}	Non applicable (n/a)	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 1)	/	Art. L. 010-1, point 1	Art. 62-1, paragr. 1 ^{er}
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 2)	/	Art. L. 010-1, point 2	Art. 2
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 3)	Art. 4, point 1	Art. L. 010-1, point 7 ; art. L. 222-1, point 4)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 4)	/	Art. L. 222-1, point 5	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 4 bis)	Art. 1 (modification formelle)	Art. L. 010-1, point 14)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 5)	Art. 4, point 3	Art. L. 222-1, point 11)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 6)	Art. 4, point 3	Art. L. 222-1, point 12)	n/a (non pertinent)

²⁰⁵ Lorsque le Code de la consommation et la loi modifiée de 1997 sont amendés par les articles du projet, ceux-ci sont séparés par un point-virgule afin de les distinguer.



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 7)	/ ; art. 19	Art. L. 222-1, point 1)	Art. 1 ^{er} , lettre Q)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 8)	/	Art. L. 222-1, point 2)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 9)	/	Art. L. 222-1, point 3)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 10)	/	Art. L. 010-1, point 3	Art. 1 ^{er} , lettre S)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 11)	/	Art. L. 010-1, point 5)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 12)	/	Art. L. 222-1, point 8)	Art. 1 ^{er} , lettre A (contrat d'assurance) – du fait de la transposition dans la loi sur le contrat d'assurance, le volet assurance de la définition service financier est transposé implicitement.
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 13)	/	Art. L. 010-1, point 4)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 14)	/	n/a (non pertinent)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 15)	/	Art. L. 222-1, point 10)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 16)	/	Art. L. 010-1, point 8)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 17)	/	Art. L. 010-1, point 15)	n/a (non pertinent)



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 18)	/	Art. L. 010-1, point 16)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 19)	/	Art. L. 010-1, point 10)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 20)	/	Art. L. 010-1, point 11)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 2, point 21)	/	Art. L. 010-1, point 12)	n/a (non pertinent)
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 3, paragr. 2	Pas transposé car principe juridique général	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 3, paragr. 5	Pas transposé car principe juridique général	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 3, paragr. 6	Pas d'article spécifique	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 4	n/a	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 6 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er}	Art. 8, point 2 ; art. 7, point 1	Art. L. 222-14, paragr. 1 <i>bis</i>	Art. L. 222-13, paragr. 1 ^{er} , al. 3, art. L. 222-14, paragr. 1 <i>bis</i>
	Art. 3, paragr. 1 <i>ter</i> , al. 1 ^{er} : appl. art. 6 <i>bis</i> , paragr. 2	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 8, paragr. 6	Art. 12, point 2 ; art. 22, point 3, lettre c) (choix réglementaire)	Art. L. 222-17, paragr. 2, al. 2	Art. 62-2, paragr. 5, al. 4
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 16 bis à 16 sexies	<i>Voir articles correspondants ci-dessous</i>	—	—
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 19	Art. 3 ; art. 26	Art. L. 213-1, paragr. 4, al. 3 ; art. L. 213-3	Art. 62-4-1
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 21	Art. 3 ; art. 26	Art. L. 213-1, paragr. 4, al. 3 ; art. L. 213-5	Art. 62-4-2
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 22	Art. 3 ; art. 26	Art. L. 213-1, paragr. 4 ; art. L. 213-6	Art. 62-4-3
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 23	/	Art. L. 321-1	Art. 62-11
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 24, paragr. 1 ^{er}	/	Art. 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier ; art. L. 222- 22 ; art. L. 222-23 ; art. L. 321-1 ; art. L. 511-2	Art. 303, paragr. 1 ^{er} , lettre b) de la loi du 7 déc. 2015 sur le secteur des assurances ; art. 62-11
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 24, paragr. 6	<i>Voir article correspondant ci-dessous</i>	Art. L. 222-23 ; art. 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier	Art. 303, paragr. 1 ^{er} , lettre b) de la loi du 7 déc. 2015 sur le secteur des assurances
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 25	/	Art. L. 211-6	Art. 62-9



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 26	n/a	n/a	n/a
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 27	Art. 3 ; /	Art. L. 213-1, paragr. 4, al. 3 ; art. L. 213-7	Art. 62-4
	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 1 ^{er} : appl. art. 29	n/a	n/a	n/a
Art. 1 ^{er} , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 2	Art. 7, point 2, art. 3 ; art. 21, point 2 et art. 26	Art. L. 222-13, paragr. 2 ; art. L. 213-5, al. 1 ^{er} et 2 ; art. L. 213-1, paragr. 4, al. 2.	Art. 62-1, paragr. 2 ; art. 62-4-2
Art. 1 ^{er} , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 3	Art. 7, point 3, lettre a) ; art. 21, point 2, lettre a)	Art. L. 222-13, paragr. 3, 1 ^{ère} phrase	Art. 62-1, paragr. 4, al. 1 ^{er}
Art. 1 ^{er} , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 3, paragr. 1 ter, al. 4	Art. 7, point 3, lettre b) ; art. 21, point 2, lettre b)	Art. L. 222-13, paragr. 2, 2 ^{ème} phrase	Art. 62-1, paragr. 4, al. 2
Art. 1 ^{er} , paragr. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 3, paragr. 3, point d)	Art. 3	Art. L. 113-1, paragr. 3, lettre d) ; art. L. 213-1, paragr. 4, al. 2 ; L. 213-3 à L. 213- 7 ; actuels art. L. 222- 12 à L. 222-23	n/a (pas pertinent)
Art. 1 ^{er} , paragr. 2				
Art. 1 ^{er} , paragr. 2	Art. 6, paragr. 1 ^{er} , lettre h)	Art. 5	Art. L. 222-3, paragr. 1 ^{er} , lettre g) ; art. L. 222-6 paragr. 1 ^{er} , lettre h)	n/a (pas pertinent)



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
Art. 1 ^{er} , paragr. 3				
Art. 1 ^{er} , paragr. 3	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 62-3-1, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 2	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 1 ^{er} , al. 2	Art. 62-3-1, paragr. 1 ^{er} , al. 2
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 2, al. 1 ^{er}	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 2, al. 1 ^{er}	Art. 62-3-1, paragr. 2, al. 1 ^{er}
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 62-3-1, paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre a)
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 2), al. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 62-3-1, paragr. 2), al. 1 ^{er} , lettre b)
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 2, al. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 62-3-1, paragr. 2), al. 1 ^{er} , lettre c)
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 3, al. 1 ^{er}	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 3, al. 1 ^{er}	art. 62-3-1, paragr. 3, al. 1 ^{er}
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 3, al. 2	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 3, al. 2	art. 62-3-1, paragr. 3, al. 2
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 4	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 4	art. 62-3-1, paragr. 4
	Art. 11 <i>bis</i> , paragr. 5	Art. 17 ; art. 25	Art. L. 222-19-1, paragr. 5	Art. 62-3-1, paragr. 5
Art. 1 ^{er} , paragr. 4				
	Art. 16 <i>bis</i>			
Art. 1 ^{er} , paragr. 4	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , phrase introductive	Art. 8, point 1, lettre a) ; art. 22, point 1, lettre a)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , phrase introductive	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , phrase introductive ; art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , phrase introductive
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art.	Art. L. 222-14, 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettres a), b) et d)



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
		20, point 1, lettres a) et c)		
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettres b) et c)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettres b), c <i>bis</i>) et d)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettres b)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre c <i>ter</i>)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre d)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre d)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre c)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre e)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre e)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre e)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre f)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre f)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettres f) et g) ; art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , lettre b)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre g)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre g)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettres j), k) et l)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre h)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettre d)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre h)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre l <i>bis</i>)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre i)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettre d)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre i)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre l <i>ter</i>)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre j)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre j)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre r)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre k)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre k)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre k)



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre l)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre l)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre q)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre m)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre m)	Art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , lettre c)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre n)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettre c)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre n)	Art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , lettre d)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre o)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 20, point 1, lettre e)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre o)	Art. 10, paragr. 1 ^{er}), lettre r <i>bis</i>)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre p)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre p)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre i)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre q)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre q)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre g)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre r)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre r)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre h)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre s)	Art. 8, point 1, lettre b) ; art. 22, point 1, lettre b)	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre s)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre i et art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , lettre d <i>bis</i>)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre t)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre t)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettres m) et n)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre u)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre u)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre p)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre v)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre v)	Art. 10, paragr. 1 ^{er} , lettre o)



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre w)	Art. 8, point 1, lettre b) ; /	Art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre w)	Art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , lettre f)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 2	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 3	Art. 9, point 1 ; art. 22, point 2, lettre a), point i)	Art. L. 222-15, paragr. 1 ^{er}	Art. 62-2, paragr. 3, al. 1 ^{er} , lettre a)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 4	Art. 9, points 2 et 3 ; art. 22, point 2, lettre a), point ii) et lettre b)	Art. L. 222-15, paragr. 2 et 3	Art. 62-2, paragr. 3, al. 1 ^{er} , lettre b) et al. 2
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 5	Art. 12, point 1 ; art. 22, point 3, lettre a)	Art. L. 222-17, paragr. 1 ^{er} , al. 2	Art. 62-2, paragr. 5, al. 2
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 6, al. 1	Art. 8, point 1, lettre a) ; art. 22, point 1	Art. L. 221-2 ; art. L. 222-14, paragr. 1 ^{er} , phrase introductive ; art. L. 222-17, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 62-2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} et paragr. 5, al. 1 ^{er}
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 6, al. 2	Art. 12, point 3 ; art. 22, point 5	Art. L. 222-17, paragr. 4	Art. 62-2, paragr. 7
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 7, al. 1	Art. 10 ; art. 22, point 4	Art. L. 222-15-1, paragr. 1 ^{er}	Art. 62-2, paragr. 5 <i>bis</i> , al. 1 ^{er}
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 7, al. 2	Art. 10 ; art. 22, point 4	Art. L. 222-15-1, paragr. 2	Art. 62-2, paragr. 5 <i>bis</i> , al. 2
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 7, al. 3	Art. 10 ; art. 22, point 4	Art. L. 222-15-1, paragr. 3	Art. 62-2, paragr. 5 <i>bis</i> , al. 3
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 8	Art. 13 ; /	Art. L. 222-17-1	Art. 62-8, paragr. 1 ^{er}



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 9	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 10, al. 1 ^{er}	Art. 11 ; /	Art. L. 222-16, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	n/a (non pertinent)
	Art. 16 <i>bis</i> , paragr. 10, al. 2	Art. 11 ; /	Art. L. 222-16, paragr. 1 ^{er} , al. 2	n/a (non pertinent)
Art. 1 ^{er} , paragr. 4	Art. 16 <i>ter</i>			
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	/	Art. L. 222-18, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} et 2 ; art. L. 221-3, paragr. 1 ^{er}	Art. 62-3, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre a)	/	Art. L. 222-18, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} ; art. L. 221- 3, paragr. 2, tiret 2.	Art. 62-3, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre a)
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre b)	/	Art. L. 222-18, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 62-3, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre b)
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 3	Art. 15, point 1 ; art. Art. 24, point 1	Art. L. 222-18, paragr. 1 <i>bis</i>	Art. 62-3, paragr. 1 <i>bis</i>
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 2, lettre a)	/	Art. L. 222-18, paragr. 2, lettre a)	n/a (non pertinent)
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 2, lettre b)	/	n/a (non pertinent)	Art. 62-3, paragr. 2, lettre a)
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 2, lettre c)	Art. 15, point 2, lettre a) et point 3 ; art. 24, point 2	Art. L. 222-18, paragr. 2, lettre b) ; art. L. 222-18, paragr. 2 <i>bis</i>	Art. 62-3, paragr. 2, lettre b) et paragr. 2 <i>bis</i>
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 3	Art. 15, point 4 ; /	Art L. 222-18, paragr. 3, 2 ^{nde} phrase	Art. 62-3, paragr. 3, al. 1 ^{er} , 2 ^{nde} phrase



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 4	Art. 15, point 5 ; /	Art. L. 222-18, paragr. 5	/
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 5	Art. 15, point 6 ; art. 24, point 3	Art. L. 222-18, paragr. 6	Art. 62-3, paragr. 3 <i>bis</i>
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 6	Art. 15, point 6 ; /	Art. L. 222-18, paragr. 7	Pas transposé car principe juridique général
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 7, lettre a)	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
	Art. 16 <i>ter</i> , paragr. 7, lettre b)	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
Art. 1 ^{er} , paragr. 4	Art. 16 <i>quater</i>			
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 16, point 1 ; art. 28, point 1	Art. L. 222-19, paragr. 1 ^{er}	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 16, point 1 ; /	Art. L. 222-19, paragr. 1 ^{er}	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 1 ^{er} , 1 ^{er} al., tiret 1
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 16, point 1 ; /	Art. L. 222-19, paragr. 1 ^{er}	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 1 ^{er} , 1 ^{er} al., tiret 2
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 2	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 3	Art. 16, point 2 ; /	Art. L. 222-19, paragr. 2	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 2
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 4	Art. 16, point 3 ; art. 28, point 2	Art. L. 222-19, paragr. 3	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 3, phrases 1 et 2,
	Art. 16 <i>quater</i> , paragr. 5	Art. 16, point 4 ; art. 28, point 4	Art. L. 222-19, paragr. 4, phrases 1 et 2	Art. 62,3, paragr. 4 ; art. 100-1, paragr. 4, phrases 1 et 2



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
Art. 1 ^{er} , paragr. 4	Art. 16 quinquies			
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 1 ^{er} , 1 ^{ère} phrase	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	Art. 62-2-1, paragr. 1 ^{er} , 1 ^{ère} phrase
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 62-2-1, paragr. 1 ^{er} , lettre a)
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 62-2-1, paragr. 1 ^{er} , lettre b)
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 62-2-1, paragr. 1 ^{er} , lettre c)
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 2	/ (transposition facultative)	/	/
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 3	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 2	Art. 62-2-1, paragr. 2
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 4	Art. 14 ; art. 23	Art. L. 222-17-2, paragr. 3	Art. 62-2-1, paragr. 3
	Art. 16 <i>quinquies</i> , paragr. 5	Art. 14 ; /	Art. L. 222-17-2, paragr. 4	/ (principe général du droit)
Art. 1 ^{er} , paragr. 4	Art. 16 sexies			
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 1 ^{er} , 1 ^{ère} phrase	Art. 18 ; art. 27	Art. L. 222-24, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er} et paragr. 2	Art. 62-12, paragr. 1 ^{er} , 1 ^{ère} al. et paragr. 2



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 1 ^{er} , 2 ^{ème} phrase	Art. 18 ; art. 27 (choix réglementaire)	Art. L. 222-24, paragr. 1 ^{er} , al. 2	Art. 62-12, paragr. 1 ^{er} , al. 2, phrase introductive
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre a)	Art. 18 ; art. 27 (choix réglementaire)	Art. L. 222-24, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre a)	Art. 62-12, paragr. 1 ^{er} , al. 2 lettre a)
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre b)	Art. 18 ; art. 27 (choix réglementaire)	Art. L. 222-24, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre b)	Art. 62-12, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre b)
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 1 ^{er} , lettre c)	Art. 18 ; art. 27 (choix réglementaire)	Art. L. 222-24, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre c)	Art. 62-12, paragr. 1 ^{er} , al. 2, lettre c)
	Art. 16 <i>sexies</i> , paragr. 2	/ (choix réglementaire non utilisé)	/	/
Art. 1 ^{er} , paragr. 5				
Art. 1 ^{er} , paragr. 5	Art. 24, paragr. 6	/	Art. L. 222-23, al. 1 ^{er} et al. 2 ; art. 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier	Art. 303, paragr. 1 ^{er} , lettre b) de la loi du 7 déc. 2015 sur le secteur des assurances
Art. 1 ^{er} , paragr. 6				
Art. 1 ^{er} , paragr. 6	Art. 29, paragr. 1	n/a	n/a	n/a
Art. 1 ^{er} , paragr. 7				
Art. 1 ^{er} , paragr. 7	Annexe I, Partie A, instruction 3	n/a	Projet de règlement grand-ducal qui porte modification de l'art. R. 222-1, Annexe (formulaire), point 3, du Code de la consommation	n/a (non pertinent)
Article 2 – Transposition et réexamen				
Art. 2, paragr. 1 ^{er} , al. 1 ^{er}	/	n/a	n/a	n/a



Directive (UE) 2023/2673	Directive 2011/83/UE telle que modifiée	Projet de loi ²⁰⁵	Code de la consommation	Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance
Art. 2, paragr. 1 ^{er} , al. 2	/	Art. 29	/	/
Art. 2, paragr. 1 ^{er} , al. 3	/	n/a	n/a	n/a
Art. 2, paragr. 2	/	n/a	n/a	n/a
Art. 2, paragr. 3	/	n/a	n/a	n/a
Article 3 – Abrogation				
Art. 3	/	n/a	n/a	n/a
Article 4 – Entrée en vigueur				
Art. 4	/	n/a	n/a	n/a
Article 5 - Destinataires				
Art. 5	/	n/a	n/a	n/a



Textes coordonnés

Code de la consommation (par extrait)

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES - DÉFINITIONS DE PORTÉE GÉNÉRALE

Art. L. 010-1.

Pour l'application du présent Code, il faut entendre par:

- 1) «Consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 2) (Loi du 2 avril 2014) (Loi du 8 décembre 2021) «Professionnel»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 3) (Loi du 2 avril 2014) (Loi du 8 décembre 2021) «Support durable»: tout instrument qui permet au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 4) (Loi du 2 avril 2014) «Enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un notaire ou un huissier de justice, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquiescer ledit bien ou service;
- 5) (Loi du 2 avril 2014) (Loi du 8 décembre 2021) «Contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique;
- 6) (Loi du 8 décembre 2021) « producteur » : le fabricant d'un bien, l'importateur d'un bien dans l'Union européenne ou toute personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif ;
- 7) « bien comportant des éléments numériques » : tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions ;
- 8) « service numérique » :
 - a) un service permettant au consommateur de créer, de traiter ou de stocker des données sous forme numérique, ou d'y accéder ; ou
 - b) un service permettant le partage de données sous forme numérique qui sont téléversées ou créées par le consommateur ou d'autres utilisateurs de ce service, ou permettant toute autre interaction avec ces données ;
- 9) « environnement numérique » : tout matériel informatique, logiciel et connexion réseau utilisés par le consommateur pour accéder à un contenu numérique ou à un service numérique ou en faire usage ;
- 10) « compatibilité » : la capacité d'un bien, contenu numérique ou service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des biens, contenus



numériques ou services numériques de même type sont normalement utilisés, sans qu'il soit nécessaire de convertir le cas échéant, le bien, le matériel ou les logiciels, ou le contenu numérique ou le service numérique ;

- 11) « fonctionnalité » : la capacité d'un bien, contenu numérique ou service numérique à remplir leurs fonctions eu égard à leur finalité ;
- 12) « interopérabilité » : la capacité d'un bien, contenu numérique ou service numérique à fonctionner avec le cas échéant du matériel informatique ou des logiciels différents de ceux avec lesquels des biens, contenu ou service numérique de même type sont normalement utilisés ;
- 13) « durabilité » : la capacité des biens à maintenir les fonctions et performances requises dans le cadre d'un usage normal ;
- 14) « données à caractère personnel » : les données à caractère personnel au sens de l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;
- 15) « Place de marché en ligne » : un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs ;
- 16) « Fournisseur de place de marché en ligne » : tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs.

LIVRE 1 - Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

Titre 1 - Information des consommateurs

Chapitre 1.- Obligations générales d'information

Chapitre 2 - Indication des prix

Chapitre 3 - Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

Titre 2 - Pratiques commerciales déloyales

Chapitre 1 - Dispositions générales

Chapitre 2 - Pratiques commerciales déloyales

LIVRE 2 - Contrats conclus avec les consommateurs

Titre 1 - Dispositions générales

Chapitre 1 - Conditions générales



Section 1 - Connaissance et acceptation

Section 2 - Clauses abusives

Section 3 - Dispositions impératives

Art. L. 211-6.

(1) Le consommateur ne peut renoncer à la protection effective dont il bénéficie en vertu du présent livre.

(2) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est réputée nulle et non écrite.

Art. L. 211-7.

~~(1) Lorsque du fait du choix des parties, le droit d'un pays tiers est applicable au contrat, le consommateur ne peut être privé de la protection accordée par la législation nationale d'un des Etats membres, avec le territoire duquel le contrat présente un lien étroit, qui transpose les directives de l'Union européenne suivantes:~~

- ~~— Supprimé par la ([loi du 8 décembre 2021](#))~~
- ~~- la [directive 1993/13/CE](#) du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs;~~
- ~~— la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil;~~
- ~~- la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.~~

~~(2) Le paragraphe précédent ne s'applique pas aux clauses abusives figurant dans:~~

- ~~a) un contrat de transport,~~
- ~~b) un contrat de fourniture lorsque les services dus au consommateur doivent être fournis exclusivement dans un pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle.~~

~~Il s'applique néanmoins au contrat offrant pour un prix global des prestations combinées de transport et de logement.~~

~~(3) Lorsque le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 s'applique afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.~~



Chapitre 2 – Garanties

Section 1 - Garanties légales

Section 2 - Garantie commerciale

Section 3 – Réparation

Chapitre 3 - Autres droits des consommateurs

Section 1 – Champ d'application

Art. L. 213-1.

(1) Au sens du présent chapitre, on entend par:

«bien»:

- ⁴⁴tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière
- a) par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des «biens» lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 1) ⁴⁵tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de
- b) ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« bien comportant des éléments numériques ») ;

«contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur⁴⁶, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;

3) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique⁴⁷.

(2) Les articles L. 213-2 et L. 213-4 s'appliquent aux contrats de vente. Ils ne s'appliquent pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Les articles L. 213-3, L. 213-5 à L. 213-7 sont applicables aux contrats de vente et de service ainsi qu'aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique.

(4) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, le présent chapitre s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, les articles L. 213-3, L. 213-5, L. 213-6 et L. 213-7 s'appliquent aux contrats visés à la lettre d) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Section 2 – Livraison

Art. L. 213-2.



(1) Sauf convention contraire, le professionnel doit livrer le bien en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard dans un délai de trente jours après la conclusion du contrat.

(2) En cas de défaut de livraison du bien par le professionnel au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur enjoint au professionnel,¹ d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

Si le professionnel n'effectue pas la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

La preuve relative aux deux alinéas précédents incombe au consommateur.

Le premier alinéa ne s'applique pas:

- a) lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien, ou
- b) lorsque la livraison dans le délai de livraison est essentielle, compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat, ou
- c) lorsque le consommateur a informé le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle.

Dans les cas a) à c), si le professionnel n'effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans qu'il ait besoin d'enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire.

Le consommateur doit être remboursé sans retard excessif des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas endéans ce délai¹, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai. Le présent article ne prive pas le consommateur du droit d'exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Section 3 – Frais pour l'utilisation du moyen de paiement

Art. L. 213-3.

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, le professionnel ne peut pas facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même pour l'utilisation de ces mêmes moyens de paiement.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 4 – Transfert du risque

Art. L. 213-4.

Pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque est transféré au consommateur à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.



Section 5 – Communication au téléphone

Art. L. 213-5.

Lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 6 – Paiement supplémentaires

Art. L. 213-6.

Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 7 – Fourniture non demandée d'un bien ou service

Art. L. 213-7.

(1)⁴⁹En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La charge de la preuve concernant la demande d'une fourniture incombe au professionnel.

(2)⁵⁰ ([Loi du 6 novembre 2017](#)) Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros.

⁵¹L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le [règlement \(UE\) 2017/2394](#) précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3)⁵²Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.



Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4)⁵³ Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du [règlement \(UE\) 2017/2394](#) précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Titre 2 - Contrats particuliers

Chapitre 1 – Dispositions communes

Art. L. 221-1.

Sans préjudice de dispositions spécifiques des chapitres 2 à 4, le présent chapitre s'applique aux contrats à distance et hors établissement, aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme, aux contrats de revente et d'échange et aux contrats de crédit à la consommation.

Section 1 – Informations précontractuelles

Art. L. 221-2.

(1) En temps utile avant la conclusion d'un contrat visé par les chapitres 2 à 4, le consommateur doit recevoir les informations suivantes:

- a) l'identité du professionnel, l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises ou, lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- d) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;



e) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation.

(2) Les informations visées au paragraphe (1) doivent être fournies de manière claire et compréhensible.

(3) La preuve de l'exécution des obligations mentionnées au présent article est à charge du professionnel.

Section 2 – Droit de rétractation

Art. L. 221-3.

(1) Pour tout contrat visé par les chapitres 2 à 4 du présent titre, le consommateur a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par dérogation à l'alinéa premier, pour les contrats visés à la première section du chapitre 2, le consommateur a le droit de se rétracter oralement.

(. . .) (abrogé par la loi du 2 avril 2014)

(2) Ces délais prennent cours:

- pour la livraison de biens, le jour de la réception;
- pour les prestations de services, le jour de la conclusion du contrat.

(3) Les délais de rétractation sont censés être respectés dès lors que le consommateur a adressé sa rétractation auprès du professionnel avant l'expiration de celui-ci.

Chapitre 2 – Contrats à distance et hors établissement

Art. L. 222-1.

Au sens du présent chapitre, on entend par:

- 1) «contrat à distance»: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service 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'au moment, et y compris, au moment où le contrat est conclu;
- 2) «contrat hors établissement»: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur:
 - conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel; ou
 - ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au premier tiret; ou
 - conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité



- personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur; ou
- conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur;
- 3) «établissement commercial»:
- a) tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence; ou
 - b) tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle;
- 4) «bien»: tout objet mobilier corporel, **y compris ceux comportant des éléments numériques**, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des «biens» au sens du présent chapitre lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 5) «bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur»: bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur;
- 6) «technique de communication à distance»: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- 7) «opérateur de technique de communication»: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- 8) «service financier»: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- 9) «services de la société de l'information»: tout service presté, normalement contre rémunération, à distance par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services;
- 10) «contrat accessoire»: un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel;
- 11) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;**
- 12) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique, et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci.**

Section 1 – Contrats à distance et hors établissement hors services financiers

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 222-2.

(1) La présente section s'applique aux contrats à distance et hors établissement, à l'exception des contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

La présente section ne s'applique pas aux contrats conclus hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur ne dépasse pas 50 euros, à l'exception des contrats visés à l'article L. 222-8.



(2) Par dérogation au premier paragraphe, la présente section s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Sous-section 2 – Informations précontractuelles concernant les contrats à distance

Art. L. 222-3.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens ; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- c) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- d) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix, et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;
- e) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- f) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- g) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal, **et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1;**
- h) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;



- i) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- j) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- k) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques;
- l) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- m) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- n) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- o) s'il a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- p) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- q) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;
- r) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- s) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.
- t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b) et c) du présent article peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.



(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point d), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point h), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et la sous-section 3 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la [loi modifiée du 14 août 2000](#) sur le commerce électronique et par la [loi modifiée du 24 mai 2011](#) relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la [loi modifiée du 14 août 2000](#) sur le commerce électronique ou de la [loi modifiée du 24 mai 2011](#) relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section et de la sous-section 3, la disposition de ces sous-sections prime.

(9)⁵⁹ Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance :

- les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres ;
- a) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne ;
- lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un
- c) professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat ;
- s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette
- d) information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national.

Sous-section 3 – Obligations formelles concernant les contrats à distance

Art. L. 222-4.

(1) Les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), doivent être fournies par le professionnel au consommateur, ou mises à sa disposition par le professionnel sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée, dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

(2) Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant



que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a) et c) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), n) et o).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaisse explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de payer» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Tout contrat conclu en violation du présent alinéa est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Par dérogation à l'article L. 222-2, paragraphe (1), le présent paragraphe s'applique aux contrats portant sur les services de transport de passagers.

(3) Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

(4) Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a), b), c) et e) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), g) et n) à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre a). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), sous une forme adaptée conformément au paragraphe (1).

(5) Sans préjudice du paragraphe (4) et de l'article L. 222-11, paragraphe (1), dans le cas où le professionnel contacte le consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat à distance, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique, et précise la nature commerciale de l'appel.

(6) Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

(7) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.



(8) Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes par voie électronique telles qu'elles figurent aux articles 50 et 52 de la [loi modifiée du 14 août 2000](#) sur le commerce électronique.

(9) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Art. L. 222-5.

(1) Le professionnel doit fournir au consommateur, sur un support durable ¹, confirmation du contrat conclu, comprenant toutes les informations mentionnées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3 paragraphe (1), dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies préalablement à la conclusion du contrat à distance sur un support durable.

(2) Le cas échéant, le consommateur doit recevoir également, dans les conditions du paragraphe (1), la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m.

Sous-section 4 – Informations précontractuelles concernant les contrats hors établissement

Art. L. 222-6.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) [...]
- c) l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone 64 et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens ; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 65 au consommateur de le contacter rapidement et efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- e) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais



supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix doit être communiqué;

- f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- g) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
- i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;
- j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- l) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques 66 ;
- m) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- n) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- p) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- q) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- r) s'il y a lieu, les fonctionnalités des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques 67 , y compris les mesures de protection technique applicables;
- s) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques 68 dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.
- u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.



(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b), c) et d) du présent article, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point e), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et de la sous-section 5 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la [loi modifiée du 24 mai 2011](#) relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la [loi modifiée du 24 mai 2011](#) relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section ou de la sous-section 5, la disposition de ces sous-sections prime.

Sous-section 5 – Obligations formelles concernant les contrats hors établissement

Art. L. 222-7.

(1) Le professionnel fournit les informations prévues à l'article L. 222-6, paragraphe (1) au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible.

(2) Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service.

(3) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer 70 , le



professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation 71 .

(4) En ce qui concerne les contrats hors établissement par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services du professionnel pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200,- EUR:

- a) le professionnel fournit au consommateur les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points b) et c), et les informations sur le prix ou le mode de calcul du prix ainsi qu'une estimation du prix total, sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable; le professionnel fournit les informations visées à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points a), h) et k), mais il peut choisir de ne pas les fournir sur papier ou sur un autre support durable, moyennant accord exprès du consommateur;
- b) la confirmation du contrat fournie conformément au paragraphe (2) du présent article contient les informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1).

(5) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Sous-section 6 – Vente de porte en porte

Art. L. 222-8.

(1) Tout contrat conclu en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur ayant manifesté son refus d'être démarché ou sollicité en apposant un autocollant, une vignette ou toute autre indication ad hoc sur la porte d'entrée de sa maison, de son appartement ou de l'entrée principale de l'immeuble dans lequel est sis son appartement ou ayant adhéré à une liste de consommateurs refusant tout démarchage ou sollicitation de commandes est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(2) Ceux qui ne respectent pas le refus du consommateur d'être démarché et/ou sollicité tel que prévu au paragraphe (1) sont punis d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

La confiscation des biens faisant l'objet du démarchage ou de la sollicitation de commandes tels que décrits au paragraphe (1) et celle des véhicules qui ont servi à transporter le matériel et la main d'œuvre nécessaires à l'offre de vente ou à la vente ou à l'offre de prestation de services ou à la prestation de services au domicile du consommateur dans le cadre de l'offre de contrat ou de contrat en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur sans tenir compte de son refus d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir pourra être ordonnée aux frais du



contrevenant, même s'ils ne sont pas la propriété de l'auteur de l'infraction. S'ils n'ont pas été saisis, le contrevenant peut être condamné à en payer la valeur.

En cas de récidive dans l'année, la confiscation ou la condamnation à la valeur des biens et véhicules non saisis est obligatoire.

([L. 27 août 2024](#)) L'amende prévue au présent paragraphe est de nature correctionnelle.

Sous-section 7 – Droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement

Art. L. 222-9.

(1) En dehors des cas où les exceptions prévues au paragraphe (7) du présent article s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 222-10.

(2) Sans préjudice du paragraphe (3) du présent article, le délai de rétractation visé au paragraphe (1) expire après une période de quatorze jours à compter:

- a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat;
- b) en ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou:
 - i. dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien;
 - ii. dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce;
 - iii. dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien;
- c) en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

(3) Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige (...) l'article L. 222-3 paragraphe (1) point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois et prend cours à la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément au paragraphe (2) du présent article.

(4) Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe (3) du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article,



le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour de la réception de ces informations par le consommateur.

(5) Le consommateur informe le professionnel, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit:

- a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal; ou
- b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au premier alinéa du présent paragraphe, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet du professionnel, soit le modèle de formulaire de rétractation visé audit alinéa et repris dans un règlement grand-ducal, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, le professionnel est tenu de communiquer sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur

(6) L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement; ou
- b) de conclure le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

Lorsque le prix d'un bien ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers, sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation entraîne la résiliation, sans pénalité, du contrat de crédit.

Sans préjudice du paragraphe précédent et de l'article L. 224-16 du présent Code, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou hors établissement conformément au présent article entraîne la résiliation de tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception des frais prévus à l'article L. 222-10.

(7) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats:

- a) de fourniture de services après que le service a été pleinement exécuté mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement 72 si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- d) de fourniture de biens qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;



- e) de fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- f) de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
- g) de fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;
- h) dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;
- i) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- j) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;
- k) de ventes conclus lors d'enchères publiques;
- l) de fourniture de services d'hébergement (autres qu'à des fins résidentielles), de transport de biens, de location de voitures, de restauration, ou liés à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
- m) de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition 73 que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si :
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation ;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation ; et
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. L. 222-10.

(1) En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel est tenu au remboursement des paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises tels que visés au paragraphe (4) du présent article.

Ce remboursement doit être effectué sans retard excessif et, en tout cas, dans un délai de quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article L. 222-9. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai.

Le professionnel effectue le remboursement visé aux deux premiers alinéas du présent paragraphe en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.



(2) Nonobstant le paragraphe (1) du présent article, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le professionnel.

(3) S'agissant des contrats de vente, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

(4) A moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens, le consommateur renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à recevoir les biens.

Ce renvoi doit être effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat au professionnel conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5). Ce délai est respecté si le consommateur renvoie les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge.

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature.

(5) La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable, en tout état de cause, de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h).

(6) Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou à l'article L. 222-7, paragraphe (3), il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

(7) Le consommateur n'est redevable d'aucun coût :

a) pour la prestation de services ou pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation, lorsque :

i. le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points g) ou i) ou à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points h) ou j); ou



- ii. lorsque le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation en application de l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou de l'article L. 222-7, paragraphe (3); ou
- b) pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque :
 - i. le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze jours visé à l'article L. 222-9; ou
 - ii. le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord ; ou
 - iii. le professionnel a omis de fournir une confirmation conformément à l'article L. 222-5, paragraphes 1 et 2 ou à l'article L. 222-7, paragraphe (2).

(8) Sauf disposition contraire du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

(9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.

Art. L. 222-10-1.

(1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel ;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel ;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés ; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.



(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Sous-section 7bis – Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

Art. L. 222-10-2.

(1) Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

(2) La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;**
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;**
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.**

(3) Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat.

(4) Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

(5) Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai.



Sous-section 8 – Dispositions spécifiques et sanctions

Art. L. 222-11.

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

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopie;
- c) téléphone;
- d) courrier électronique.

Les techniques de communication à distance autres que celles visées à l'alinéa précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

(2) La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information précontractuelle,
- d'une confirmation du contrat,
- du respect des délais et du consentement du consommateur,

incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(3) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'information essentielles dans les contrats conclus à distance ou hors établissement peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes 1^{er} et 2, L. 222-3, paragraphe 1^{er}, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1^{er} et L. 222-7, paragraphes 1^{er}, 3 et 4.

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe 2.



(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

Les amendes prévues aux paragraphes (4) à (9) sont de nature correctionnelle.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.



Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Section 2 – Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 222-12.

(1) Aux fins de la présente section, on entend par «communication commerciale»: toutes les formes de communication destinées à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services, ou l'image d'un professionnel.

(2) Ne constituent pas en tant que telles des communications commerciales:

- les coordonnées permettant l'accès direct à ce professionnel, notamment un nom de domaine ou une adresse de courrier électronique;
- les communications relatives aux biens, aux services ou à l'image de ce professionnel élaborées d'une manière indépendante de ce dernier, en particulier lorsqu'elles sont fournies sans contrepartie financière.

Art. L. 222-13.

(1) La présente section s'applique aux contrats à distance portant sur des services financiers entre un professionnel et un consommateur, à l'exclusion des services ayant trait à l'assurance ainsi qu'aux retraites individuelles constituées sous forme de contrat d'assurance.

Les règles relatives à la commercialisation à distance des contrats d'assurance conclus avec des consommateurs sont fixées par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

Par dérogation à l'alinéa précédent, l'article L. 222-14, paragraphe 1 bis, du présent Code s'applique aux contrats d'assurance commercialisés à distance.

(2) **À l'exception de l'article L. 213-5, alinéas 1^{er} et 2, pour** ~~Pour~~ les contrats à distance comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente section **et celles visées à l'article L. 213-1, paragraphe (4), alinéa 2,** ne s'appliquent qu'à la première convention. Les contrats à distance qui emportent novation ou modification d'un élément essentiel de la première convention de services sont soumis aux dispositions de la présente section au même titre que la première convention de services.

(3) ~~Au cas où~~ **Lorsqu'il** n'y a pas de **première** convention de services financiers, mais ~~où que~~ des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre



les mêmes parties au contrat, les obligations imposées en vertu des articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sont applicables uniquement **lorsque à** la première opération **est exécutée**. Toutefois, **dans les cas où lorsque** aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16.

Sous-section 2 – Informations précontractuelles

Art. L. 222-14.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2 du présent Code, le consommateur reçoit **sous une forme claire, compréhensible et lisible**, en temps utile avant qu'il ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre **du même type**, les informations suivantes sur **un support durable** :

1) le professionnel:

- a) ~~l'activité principale du professionnel et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le professionnel;~~
- b) ~~l'identité du représentant du professionnel établi dans l'Etat membre de résidence du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant, lorsqu'un tel représentant existe;~~
- c) ~~si le consommateur a des relations commerciales avec un tiers autre que le professionnel, l'identité de ce tiers, le titre auquel il agit à l'égard du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et le tiers;~~
- d) ~~lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou sur un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le professionnel est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;~~
- e) ~~dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;~~

2) le service financier:

- a) Pour l'application du présent chapitre, l'information sur le prix au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point c) du présent Code doit également comprendre:
 - ~~le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;~~
 - ~~l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;~~
 - ~~tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;~~
- b) ~~le cas échéant une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;~~



- ~~c) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;~~
- 3) le contrat à distance:**
- ~~a) s'il existe un droit de rétractation tel que prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;~~
 - ~~b) pour l'application du présent chapitre, l'information sur les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point d) du présent Code doit également comprendre:~~
 - ~~• la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;~~
 - ~~• les informations relatives aux droits que peuvent avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;~~
 - ~~• des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;~~
 - ~~c) le ou les Etats sur la législation duquel/desquels le professionnel se fonde pour établir les relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat à distance;~~
 - ~~d) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance ou concernant la juridiction compétente;~~
 - ~~e) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que les informations précontractuelles visées dans le présent article et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;~~
- 4) d'autres informations:**
- ~~a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;~~
 - ~~b) l'existence de fonds de garantie ou de mécanismes d'indemnisation similaires, autres que les systèmes de garantie de dépôts et les systèmes d'indemnisation des investisseurs régis par la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.~~
- a) l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit ;
 - b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi, ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par le professionnel et, s'il y a lieu, les informations du professionnel pour le compte duquel il agit, garantissant que le consommateur est en mesure de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable ;
 - c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit ;
 - d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel le professionnel est inscrit et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre ;



- e) dans le cas où l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et les autres coordonnées éventuelles de l'autorité de surveillance compétente ;
- f) une description des principales caractéristiques du service financier ;
- g) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier ;
- h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement ;
- i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée ;
- j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle et une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures ;
- k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui ;
- l) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies en application du présent paragraphe sont valables ;
- m) les modes de paiement et d'exécution au sens de l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, lettre d) du présent Code ;
- n) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé ;
- o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier ;
- p) l'existence ou l'absence du droit de rétractation tel que prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19 du présent Code, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit ;
- q) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique ;
- r) les informations relatives aux droits que pourraient avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas ;
- s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article L. 222-18 du présent Code, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1 du présent Code ;
- t) toute clause contractuelle qui détermine soit le droit applicable au contrat à distance, soit la juridiction compétente, soit les deux ;



- u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans la présente sous-section, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance ;
- v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci ;
- w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, autres que les systèmes de garantie de dépôts et les systèmes d'indemnisation des investisseurs régis par la loi du 18 décembre 2015 relative aux mesures de résolution, d'assainissement et de liquidation des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement ainsi qu'aux systèmes de garantie des dépôts et d'indemnisation des investisseurs et la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

(1bis) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance :

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres ;
- b) si le tiers proposant les services est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne ;
- c) lorsque le tiers proposant les services n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat ;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les services et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national.

(2) Les informations visées au paragraphe (1), dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, en tenant dûment compte, notamment, du principe de bonne foi dans les transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des incapables.

(3) Les obligations qui découlent du contrat doivent être fidèles aux informations fournies par le professionnel au cours de la phase précontractuelle.

Art. L. 222-15.

(1) En cas de communication par téléphonie vocale sur l'initiative du professionnel, celui-ci indiquera explicitement et sans équivoque au début de la conversation avec le consommateur son identité et le



but commercial de l'appel. **Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informe également le consommateur que tel est le cas.**

(2) A condition d'avoir obtenu l'accord explicite du consommateur, le professionnel n'est tenu de fournir que les informations suivantes:

- a) l'identité **et l'activité principale** de la personne en contact avec le consommateur et le lien de cette personne avec le professionnel;
- b) une description des principales caractéristiques du service financier;
- c) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, qui comprend **l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et** toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes ou frais qui ne sont pas acquittés ou mis en compte par l'intermédiaire du professionnel;
- e) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19, **ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit.**

(3) Le professionnel informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. **Le professionnel fournit les autres informations requises au titre de l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.** En tout état de cause, le professionnel fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article L. 222-17.

Art. L. 222-15-1.

(1) À l'exception des informations visées à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettres a), f), g) et p), le professionnel est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

(2) Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées à l'article L. 222-14.

(3) En pareils cas, le professionnel veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées à l'article L. 222-14 avant la conclusion du contrat à distance.

Art. L. 222-16.

~~(1) Lorsqu'une loi régissant des services financiers contient des dispositions en matière d'information préalable s'ajoutant à celles qui sont prévues aux articles L. 222-14 et L. 222-15 du présent chapitre, ces dispositions continuent à s'appliquer à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Lorsqu'une autre législation régissant des services~~



financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire de ladite législation.

Lorsque cette autre législation ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, point p).

(2) Lorsque la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement est également applicable, les dispositions en matière d'information de l'article L. 222-14, paragraphe (1) du présent Code, à l'exception des deux derniers sous-points du point 2) a), du point 2) b) et c), du point 3) a), du dernier sous-point du point 3) b), des points 3) c) et 4) b), sont remplacées par les articles 65, 66, 70, 71 de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement. Sont en outre à indiquer les modalités de paiement et d'exécution au titre de l'article L.221-2, paragraphe (1) d) du présent Code.

Art. L. 222-17.

(1) Le professionnel communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès en temps utile avant d'être lié par un contrat à distance ou par une offre.

Dans le cas où les informations visées à l'article L. 222-17, paragraphe 1^{er} sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, le professionnel envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article L. 221-3 et à l'article L. 222-18 du présent Code. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

(2) Si un contrat à distance a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe (1), le professionnel remplit l'obligation lui incombant en vertu du paragraphe (1) immédiatement après la conclusion du contrat à distance. Dans ce cas l'article 1135-1 du Code civil n'est pas applicable.

Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel confirme l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

(3) À tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

(4) Les informations visées au paragraphe 1^{er} sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.



Art. L. 222-17-1.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans la présente sous-section incombe au professionnel.

Sous-section 2bis – Explications adéquates

Art. L. 222-17-2.

(1) Les professionnels fournissent au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- a) les informations précontractuelles requises, telles que prévues à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er} ;**
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, telles que prévues à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre f), y compris les éventuels services accessoires ;**
- c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur tel que prévu à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre h).**

(2) Dans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article L. 222-12, paragraphe 1^{er}.

(3) En ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

(4) Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates de ladite législation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de ladite législation.

Sous-section 3 – Droit de rétractation

Art. L. 222-18.

(1) (Loi du 2 avril 2014) Le délai de rétractation commence à courir conformément à l'article L. 221-3 ou à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations,



conformément à l'article L. 222-17, paragraphe (1) ou (2), si cette dernière date est postérieure à visée à l'article L. 221-3.

Toutefois, ce délai est porté à trente jours calendrier pour les opérations portant sur les retraites individuelles.

(1bis) Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues aux articles L. 222-14 à L. 222-17, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation n'expire pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre p).

- (2) Le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1) ne s'applique pas:
- a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - opérations de change,
 - instruments du marché monétaire,
 - titres négociables,
 - parts dans les organismes de placement collectif,
 - contrats financiers à terme (futures) y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,
 - contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA),
 - contrats d'échange (swaps) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (equity swaps),
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;
 - b) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;
 - ~~c) à tout crédit destiné principalement à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;~~
 - ~~d) à tout crédit garanti par une hypothèque sur un bien immobilier ou par un droit lié à un bien immobilier;~~
 - ~~e) aux déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public, à condition que l'officier public atteste que les droits du consommateur prévus à l'article L. 222-17, paragraphe (1), ont été respectés.~~

(2bis) Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), le professionnel en informe le consommateur avant le début de l'exécution du contrat.

(3) Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai en suivant les instructions pratiques qui lui ont été données conformément à l'article L. 222-14, paragraphe (1), point 3 b), 3ème point. Le délai est réputé respecté si la notification, ~~à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès,~~ a été envoyée avant l'expiration du délai.



(4) Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de l'article L. 222-9, paragraphe (6), alinéa 2 ou de l'article L. 223-11.

~~(5) Si un autre contrat à distance relatif à des services financiers prestés par un professionnel ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le professionnel a été adjoint à un contrat à distance portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation selon les modalités fixées aux articles L. 221-3, paragraphe (1) et L. 222-18, paragraphe (1).~~ Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément à l'article L. 221-3, paragraphe 1^{er} et au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.

(6) Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.

(7) Lorsqu'une autre législation régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation ou d'autres possibilités, tel un délai de réflexion, seules les règles de ladite législation relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cette autre législation.

Art. L. 222-19.

(1) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par les articles L. 221-3 et L. 222-18 paragraphe (1), il ne peut être tenu qu'au paiement, ~~dans les meilleurs délais sans retard excessif~~, du service financier effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. Le montant à payer ne peut excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance. Le montant à payer ne peut en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité.

(2) Le professionnel ne peut exiger du consommateur un paiement sur base du paragraphe (1) que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément aux articles L. 221-2 paragraphe (1), point e) et L. 222-14, paragraphe (1), ~~point 3 a)~~ lettre g). Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1), sans demande préalable du consommateur.

(3) Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, ~~dans les meilleurs délais sans retard excessif~~ et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe (1). Ce délai commence à courir le jour où le professionnel reçoit la notification de la rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.



(4) Le consommateur restitue au professionnel, ~~dans les meilleurs délais~~ **sans retard excessif** et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier dans le cadre d'un contrat à distance. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

Sous-section 3bis – Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

Art. L. 222-19-1.

(1) Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

(2) La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;**
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;**
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.**

(3) Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles le professionnel s'est engagé, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat.

(4) Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.



(5) Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai.

Sous-section 4 – Exécution du contrat

Art. L. 222-20.

(1) L'envoi de communications commerciales par courrier électronique, par un système automatisé d'appel sans intervention humaine, par téléphone ou par télécopieur par un professionnel à un consommateur n'est permis qu'en cas de consentement préalable de ce dernier.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe (1), lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

(3) Les mesures prises en vertu des paragraphes (1) et (2) ne doivent pas entraîner de frais pour les consommateurs.

Art. L. 222-21.

La règle suivante est applicable en cas de prestations de services non demandés:

En cas de fourniture non demandée de services financiers à un consommateur, ce dernier est dispensé de toute contreprestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La disposition qui précède ne déroge pas aux règles applicables en matière de reconduction tacite des contrats.

Art. L. 222-22.

Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par le professionnel de tout ou partie des obligations que lui imposent la présente section incombe au consommateur est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. L. 222-23.

Les dispositions de la présente section sont sanctionnées conformément à l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier.



Sous-section 5 – Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

Art. L. 222-24.

(1) Lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, les professionnels ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.

En particulier, il est interdit :

- a) d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision ;**
- b) de demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;**
- c) de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.**

(2) L'interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données.

Chapitre 3 – Contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange

Section 1- Champ d'application et définitions

Art. L. 222-1.

(1) Le présent chapitre s'applique aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme et aux contrats de revente et d'échange.

(2) Le présent chapitre s'applique sans préjudice de la législation:

- a) prévoyant des recours selon le droit commun des contrats;
- b) concernant l'enregistrement de biens mobiliers ou immobiliers et le transfert de biens immobiliers;
- c) concernant les conditions d'établissement, les régimes d'autorisation ou les conditions d'octroi des licences; et
- d) concernant la détermination de la nature juridique des droits qui font l'objet des contrats couverts par le présent chapitre

[...]



Chapitre 4 – Contrats de crédit à la consommation
Chapitre 5 – Voyages à forfait et prestations de voyage liées
Chapitre 6 – Contrats de crédit immobilier

LIVRE 3. - Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1 - Organes consultatifs et compétents
Titre 2 - Actions en cessation ou en interdiction

LIVRE 4 - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

LIVRE 5 — Recours collectif



Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance

TITRE I – Le contrat d'assurance en général

Chapitre Ier – Dispositions générales

Section Ière - Définitions et dispositions préliminaires

Article 1er - Définitions

Au sens de la présente loi, on entend par:

A. Contrat d'assurance: un contrat en vertu duquel, moyennant le paiement d'une prime fixe ou variable, une partie, l'assureur, s'engage envers une autre partie, le preneur d'assurance, à fournir une prestation stipulée dans le contrat au cas où:

- dans l'assurance de dommages survient un événement incertain que l'assuré a intérêt à ne pas voir se réaliser;
- dans l'assurance de personnes survient un événement incertain qui affecte la vie, l'intégrité physique ou la situation familiale de l'assuré.

Est considéré comme contrat d'assurance un contrat nominatif basé sur les techniques des opérations de capitalisation et comportant une clause d'attribution bénéficiaire.

B. Opération de capitalisation: un contrat au porteur comportant l'engagement, en échange de versements uniques ou périodiques, de fournir une prestation fixée dans le contrat ou liée à l'évolution de la valeur ou du rendement des actifs auxquels le contrat est adossé.

C. Preneur ou preneur d'assurance: la personne qui souscrit le contrat d'assurance ou de capitalisation.

D. Assuré:

- a) dans une assurance de dommages: la personne garantie par l'assurance contre les pertes patrimoniales;
- b) dans une assurance de personnes: la personne sur la tête de laquelle repose le risque de survenance de l'événement assuré.

E. Bénéficiaire: la personne en faveur de laquelle sont stipulées des prestations d'assurance.

F. Personne lésée: dans une assurance de responsabilité, la personne victime d'un dommage dont l'assuré est responsable.

G. Prime: toute espèce de rémunération demandée par l'assureur en contrepartie de ses engagements.

H. Prestation d'assurance: le montant payable ou le service à fournir par l'assureur en exécution du contrat d'assurance.



I. Assurance de dommages celle dans laquelle la prestation d'assurance dépend d'un événement incertain qui cause un dommage au patrimoine d'une personne.

J. Assurance de personnes: celle dans laquelle la prestation d'assurance ou la prime dépend d'un événement incertain qui affecte la vie, l'intégrité physique ou la situation familiale d'une personne.

K. Assurance à caractère indemnitaire: celle dans laquelle l'assureur s'engage à fournir la prestation nécessaire pour réparer tout ou partie d'un dommage subi par l'assuré ou dont celui-ci est responsable.

L. Assurance à caractère forfaitaire: celle dans laquelle la prestation de l'assureur ne dépend pas de l'importance du dommage.

M. Note de couverture: un document émanant de l'assureur par lequel celui-ci prend le risque en charge provisoirement, à la demande du preneur d'assurance.

N. Proposition d'assurance: un formulaire émanant de l'assureur, rempli et signé par le preneur, et destiné à éclairer l'assureur sur la nature de l'opération et sur les faits et circonstances qui constituent pour lui des éléments d'appréciation du risque.

O. Police présignée: une police d'assurance signée préalablement par l'assureur et contenant une offre non sollicitée par le preneur de contracter aux conditions qui y sont décrites, éventuellement complétées par les spécifications que le preneur d'assurance mentionne aux endroits prévus à cet effet.

P. Réduction en assurance à caractère indemnitaire: sanction consistant pour l'assureur à diminuer sa prestation, eu égard au manquement, par le preneur d'assurance ou l'assuré, à l'une des obligations découlant du contrat d'assurance.

Q. Contrat d'assurance à distance: tout contrat d'assurance conclu entre un assureur et un preneur d'assurance dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par l'assureur, qui, pour ce contrat, **sans sa présence simultanée avec le preneur d'assurance**, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat d'assurance.

R. Technique de communication à distance: tout moyen qui, sans qu'il y ait présence physique et simultanée de l'assureur et du preneur d'assurance, peut être utilisé pour la commercialisation à distance d'un contrat d'assurance entre ces parties.

S. Support durable: tout instrument permettant au preneur d'assurance de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

T. Opérateur ou fournisseur d'une technique de communication à distance: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité commerciale ou professionnelle consiste à mettre à la disposition des assureurs une ou plusieurs techniques de communication à distance.



U. Loi sur le secteur des assurances: la loi du 7 décembre 2015 sur le secteur des assurances.

Article 2 - Qualité de l'assureur

[...]

Article 3 - Règles impératives

[...]

Section 2 - Champ d'application

[...]

Chapitre II – Dispositions communes à tous les contrats

Section I - Conclusion du contrat

Article 9 - Proposition d'assurance, police présignée et note de couverture

1. La proposition d'assurance n'engage ni le candidat preneur d'assurance ni l'assureur à conclure le contrat. L'assureur est obligé, sous peine de dommages et intérêts, de notifier au candidat preneur, dans les trente jours de la réception de la proposition, soit une offre d'assurance, soit la subordination de l'assurance à une demande d'enquête, soit le refus d'assurer. Ces dispositions, ainsi que la mention selon laquelle la signature de la proposition ne fait pas courir la couverture, doivent figurer expressément dans la proposition d'assurance.

2. En cas de police présignée, le contrat est formé dès la signature de ce document par le preneur d'assurance.

Sauf convention contraire, la garantie prend cours le lendemain à zéro heure de la réception par l'assureur de la police présignée. L'assureur communiquera cette date au preneur d'assurance. Sauf pour les contrats d'une durée inférieure à trente jours, le preneur d'assurance dispose de la faculté de résilier le contrat, avec effet immédiat au moment de la notification, pendant un délai de trente jours à compter de la réception par l'assureur de la police présignée. De son côté, l'assureur peut, sauf pour les contrats d'une durée inférieure à trente jours, résilier le contrat dans les trente jours de la réception de la police présignée, la résiliation devenant effective huit jours après sa notification. Ces dispositions doivent expressément être mentionnées dans les conditions de la police présignée.

3. En cas de note de couverture et sauf indication contraire, la garantie prend cours le lendemain à zéro heure de son émission par l'assureur.

La note de couverture et la proposition d'assurance doivent faire l'objet de formulaires distincts.

La note de couverture indique:

- le nom de l'entreprise d'assurances et l'adresse de son siège social et, le cas échéant, celle de la succursale qui accorde la couverture;
- les nom et domicile du preneur d'assurance;
- la chose ou la personne assurée;
- la nature des risques garantis;
- le moment à partir duquel le risque est garanti et la durée de cette garantie;
- les bases de tarification.



Le preneur peut renoncer à tout moment et pour l'avenir à la couverture accordée.

4. Dès leur réception, l'assureur procédera au datage systématique des propositions d'assurance et des polices présignées.

Article 10 - Information du preneur d'assurance avant la conclusion du contrat

1. Avant la conclusion du contrat d'assurance, le preneur d'assurance doit recevoir en temps utile de l'entreprise d'assurances la communication des informations suivantes:

a) la dénomination ou raison sociale et la forme juridique de l'entreprise d'assurances, **ainsi que l'activité principale de celle-ci,**

b) le nom de l'Etat membre où est établi le siège social, et le cas échéant, l'agence ou la succursale avec lequel le contrat sera conclu,

c) l'adresse du siège social et le numéro d'immatriculation au registre de commerce et des sociétés de l'entreprise d'assurances ou de tout registre étranger équivalent et, le cas échéant, l'adresse et le numéro d'immatriculation de l'agence ou de la succursale avec lequel le contrat sera conclu,

c bis) le numéro de téléphone de l'assureur et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par l'assureur garantissant que le preneur d'assurance est en mesure de contacter l'assureur rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec l'assureur sur un support durable,

c ter) les coordonnées pertinentes permettant au preneur d'assurance d'envoyer une réclamation à l'assureur et, le cas échéant, au professionnel, tel que visé à la lettre d),

d) si le preneur a des relations commerciales avec un professionnel autre que ceux visés à la lettre c) ci-dessus, l'identité **et l'activité principale** de ce professionnel, le titre auquel il agit à l'égard du preneur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le preneur et le professionnel,

e) les coordonnées des autorités de surveillance compétentes à l'égard des entités et personnes visées aux lettres c) et, le cas échéant, d),

f) la définition de chaque garantie et option ainsi que toute limitation ou exclusion apportées à ces garanties,

g) la durée du contrat,

h) les modalités d'exercice du droit de résiliation, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat en cas de résiliation,

i) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation et si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le preneur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit, ainsi que des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée,

j) les modalités et la durée de versement des primes,

k) les informations sur tous les frais accessoires et les taxes occasionnés par la conclusion du contrat,

l) les informations sur les primes relatives à chaque garantie, qu'elle soit principale ou complémentaire, lorsque de telles informations s'avèrent appropriées,

l bis) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime,



l ter) le cas échéant, les informations selon lesquelles la prime a été personnalisée sur la base d'une prise de décision automatisée,

- m) la loi qui sera applicable au contrat au cas où les parties n'auraient pas de liberté de choix ou, si les parties ont la liberté de choisir la loi applicable, la loi que l'assureur propose,
- n) la juridiction compétente pour connaître des litiges nés du contrat,
- o) les dispositions relatives à l'examen des réclamations des preneurs d'assurance au sujet du contrat, y compris, le cas échéant, l'existence ou l'absence d'une instance chargée d'examiner les réclamations et, si une telle instance existe, les modalités d'accès à cette dernière, sans préjudice de la possibilité pour le preneur d'assurance d'intenter une action en justice,
- p) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions générales et spéciales ainsi que l'information visée au présent point et à l'article 62-2, point 1, et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'engage, en accord avec le preneur, à communiquer pendant la durée du contrat,
- q) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables,
- r) le cas échéant, une notification indiquant que le contrat d'assurance est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles l'assureur n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures,

r bis) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du contrat d'assurance, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le contrat d'assurance,

- s) dans le cas d'un contrat émis par une entreprise d'assurance de l'Espace économique européen, une référence concrète au rapport sur la solvabilité et la situation financière prévu à l'article 82 de la loi sur le secteur des assurances, qui permet au preneur d'assurance d'accéder facilement à ces informations; dans le cas d'un contrat émis par une entreprise d'assurance hors de l'Espace économique européen, des indications sur leur solvabilité au regard de la réglementation prudentielle qui leur est applicable, et en outre pour l'assurance sur la vie,
- t) les modalités de calcul et d'attribution des participations aux bénéfices,
- u) les indications des valeurs de rachat et de réduction et la nature des garanties y afférentes,
- v) une énumération des valeurs de référence utilisées (unités de compte) dans les contrats à capital variable,
- w) des indications sur la nature des actifs représentatifs des contrats à capital variable,
- x) des indications générales relatives au régime fiscal applicable au type de police.

Dans le cas où l'entreprise d'assurance, en rapport avec l'offre ou la conclusion d'un contrat d'assurance vie, indique des chiffres relatifs au montant de possibles prestations en sus et au-delà des prestations convenues par contrat, elle fournit au preneur un exemple de calcul dans lequel le possible versement à échéance est exposé, en appliquant la base de calcul ayant servi à la détermination des primes, à trois taux d'intérêt différents. Ceci ne s'applique pas aux assurances et contrats à terme. L'assureur informe le preneur, de manière claire et compréhensible, que cet exemple de calcul n'est que l'application d'un modèle fondé sur de pures hypothèses et que le preneur ne tire de cet exemple de calcul aucun droit contractuel.

2. Les informations visées au présent article doivent être formulées de manière claire et précise, par écrit, et être fournies dans une des langues officielles du Grand-Duché de Luxembourg.



Toutefois, ces informations peuvent être rédigées dans une autre langue comprise par le preneur d'assurance, si celui-ci le demande ou s'il a la liberté de choisir la loi applicable.

Article 11 - Obligation de déclaration

Le preneur d'assurance a l'obligation de déclarer exactement, lors de la conclusion du contrat, toutes les circonstances connues de lui et qu'il doit raisonnablement considérer comme constituant pour l'assureur des éléments d'appréciation du risque. Toutefois, il ne doit pas déclarer à l'assureur les circonstances déjà connues de celui-ci ou que celui-ci devrait raisonnablement connaître. En assurances de personnes la même obligation incombe à l'assuré dans la mesure où des renseignements sont sollicités de sa part.

Les données génétiques ne peuvent pas être communiquées.

S'il n'est point répondu à certaines questions écrites de l'assureur et si ce dernier a néanmoins conclu le contrat, il ne peut, hormis le cas de fraude, se prévaloir ultérieurement de cette omission.

Article 12 - Omission ou inexactitude intentionnelles

Sans préjudice de l'article 102 de la présente loi, lorsque l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans la déclaration induisent l'assureur en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, le contrat d'assurance est nul.

Les primes échues jusqu'au moment où l'assureur a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles lui sont dues.

Article 13 - Omission ou inexactitude non intentionnelles

1. Lorsque l'omission ou l'inexactitude dans la déclaration ne sont pas intentionnelles, le contrat n'est pas nul.

L'assureur propose, dans le délai d'un mois à compter du jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification du contrat avec effet au jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

Si l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque, il peut résilier le contrat dans le même délai.

Si la proposition de modification du contrat est refusée par le preneur d'assurance ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, l'assureur peut résilier le contrat dans les quinze jours.

L'assureur qui n'a pas résilié le contrat ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus ne peut plus se prévaloir à l'avenir des faits qui lui sont connus.

2. Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au preneur d'assurance et si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, l'assureur doit fournir la prestation convenue.

3. Si l'omission ou la déclaration inexacte peut être reprochée au preneur d'assurance et si un sinistre survient avant que la modification du contrat ou la résiliation ait pris effet, l'assureur n'est tenu de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le preneur d'assurance aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque.



Toutefois, si lors d'un sinistre, l'assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le sinistre, sa prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

4. Si une circonstance inconnue des deux parties lors de la conclusion du contrat vient à être connue en cours d'exécution de celui-ci, il est fait application de l'article 33 ou de l'article 34 suivant que ladite circonstance constitue une diminution ou une aggravation du risque assuré.

Section II – Etendue de la garantie

Section III – Preuve et contenu du contrat

Section IV – Exécution du contrat

Section V – Attribution bénéficiaire

Section VI – Inexistence et modification du risque

Section VII – Coassurance et apéritition

Section VIII – Prise d'effet de la garantie et durée du contrat

Section IX – Fin du contrat

Section X - Prescription

Section XI - Arbitrage et compétence

Article 46 - Arbitrage

Sans préjudice de l'article 96 la clause par laquelle les parties à un contrat d'assurance s'engagent d'avance à soumettre à des arbitres les contestations à naître du contrat est réputée non écrite dans les contrats autres que ceux visés à l'article 3 point 3.

Article 47 - Juridiction compétente

Sans préjudice de l'application des traités ou accords internationaux, toutes les contestations relatives aux contrats visés par la présente loi sont de la compétence exclusive des tribunaux luxembourgeois.

Chapitre III – Dispositions propres aux assurances à caractère indemnitaire

Article 48 - Intérêt d'assurance

L'assuré doit pouvoir justifier d'un intérêt économique à la conservation de la chose ou à l'intégrité du patrimoine.

[...]

Chapitre IV – Dispositions propres aux assurances à caractère forfaitaire

Chapitre V – Dispositions additionnelles applicables aux contrats d'assurance à distance

Article 62-1 - Champ d'application



1. Sans préjudice des autres dispositions de la présente loi, les dispositions additionnelles du présent chapitre s'appliquent aux contrats d'assurance à distance conclus avec un preneur d'assurance personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle.

2. **À l'exception de l'article 62-4-2, pour** ~~Pour~~ les contrats d'assurance à distance comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent qu'à la première convention.

3. Les contrats d'assurance à distance qui ajoutent des éléments nouveaux à la première convention de service prévue au paragraphe précédent sont soumis aux dispositions de la présente loi au même titre que la première convention de service.

4. ~~Au cas où~~ **Lorsqu'**il n'y a pas de première convention d'assurance, mais ~~où que~~ les opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les obligations imposées en vertu des articles 10, point 1 et 62-2 sont applicables uniquement ~~lorsque à~~ la première opération ~~est exécutée~~.

Toutefois, ~~dans les cas où~~ **lorsque** aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles 10, point 1 et 62-2.

Article 62-2 - Informations précontractuelles

1. Outre les informations prévues à l'article 10 point 1, le preneur d'assurance reçoit **sous une forme claire, compréhensible et lisible**, en temps utile avant qu'il ne soit lié par un contrat d'assurance à distance ou par une offre les informations suivantes:

- a) les conditions générales et spéciales,
- b) en sus des informations visées à l'article 10, point 1, lettres f) et g), une description des principales caractéristiques du contrat,
- c) les modes de paiement et d'exécution,
- d) tout coût supplémentaire spécifique pour le preneur d'assurance afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé,
- d bis) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 62-3, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone de l'assureur et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats d'assurance conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 62-3-1,**
- e) le ou les Etats membres sur la législation duquel/desquels l'assureur se fonde pour établir les relations avec le preneur d'assurance avant la conclusion du contrat d'assurance à distance,
- f) l'existence ou l'absence d'un fonds de garantie ou d'un autre mécanisme d'indemnisation.

2. Les informations visées à l'article 10 point 1 ainsi qu'au présent article, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, en tenant dûment compte, notamment,



des principes de la bonne foi dans les transactions commerciales et de la protection de ceux qui, selon la législation luxembourgeoise, sont jugés incapables, comme les mineurs.

3. En cas de communication par téléphonie vocale:

- a) l'identité de l'assureur et le but commercial de l'appel dont l'assureur a pris l'initiative sont indiqués sans équivoque au début de toute conversation avec le preneur d'assurance; **lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, l'assureur informe également le preneur d'assurance que tel est le cas;**
- b) par dérogation à l'article 10 point 1 et au point 1 du présent article et sous réserve de l'accord formel du preneur d'assurance, seules les informations ci-après doivent être fournies lors de la communication téléphonique:
- l'identité **et l'activité principale** de la personne en contact avec le preneur d'assurance et le lien de cette personne avec l'assureur,
 - une description des principales caractéristiques du contrat d'assurance,
 - le prix total dû par le preneur d'assurance à l'assureur pour le contrat d'assurance, qui comprend **l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes** et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire de l'assureur ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au preneur d'assurance de vérifier ce dernier,
 - l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire de l'assureur ou facturés par lui,
 - l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article 62-3, et si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le preneur d'assurance peut être tenu de payer sur la base des articles 100-1 et 62-3, point 4, **ainsi que les conséquence découlant de l'absence d'exercice de ce droit.**

Lors de la communication téléphonique l'assureur informe le preneur d'assurance sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. **L'assureur fournit les autres informations requises au titre de l'article 10 point 1 et au point 1 du présent article sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.** En tout état de cause, l'assureur fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations des points 5 et 6 ci-après.

4. Les obligations qui découlent du contrat d'assurance doivent être fidèles aux informations fournies par l'assureur au cours de la phase pré-contractuelle.

5. Le preneur d'assurance doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable, mis à sa disposition et auquel il a accès en temps utile, communication des conditions générales et spéciales et confirmation des informations visées à l'article 10 point 1 et au point 1 du présent article en temps utile avant la conclusion du contrat.

Dans le cas où les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article sont fournies moins d'un jour avant que le preneur d'assurance ne soit lié par le contrat à distance, l'assureur envoie un rappel au preneur d'assurance sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 62-3. Ce rappel est adressé au preneur d'assurance, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

L'assureur peut remplir l'obligation qui lui incombe en vertu de l'alinéa ~~précédent~~ **premier** immédiatement après la conclusion du contrat, si celui-ci a été conclu à la demande du preneur d'assurance en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre



les informations visées à l'alinéa précédent.

Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, l'assureur confirme l'offre auprès du preneur d'assurance sur un support durable. Le preneur d'assurance n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

5. bis À l'exception des informations visées à l'article 10, point 1, lettres a), i), j), k), l), et au point 1, lettre b) du présent article, l'assureur est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article.

En pareils cas, l'assureur veille à ce que le preneur d'assurance reçoive toutes les informations précontractuelles visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article avant la conclusion du contrat à distance.

6. A tout moment au cours de la relation contractuelle le preneur d'assurance a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions générales et spéciales sur un support papier. En outre il a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du contrat d'assurance fourni.

7. Les informations visées à l'article 10, point 1 et au point 1 du présent article sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux preneurs d'assurance en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

Article 62-2-1 – Explications adéquates

1. Les assureurs fournissent au preneur d'assurance des explications adéquates concernant les contrats d'assurance proposés, qui permettent au preneur d'assurance d'évaluer si le contrat proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au preneur d'assurance et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les éléments suivants :

- a) les informations précontractuelles requises, telles que prévues à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1 ;**
- b) les caractéristiques essentielles du contrat d'assurance proposé, telles que prévues à l'article 62-2, point 1, lettre b) ;**
- c) les effets spécifiques que le contrat d'assurance proposé peut avoir sur le preneur d'assurance, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement de la prime ou d'un retard de paiement de la prime du preneur d'assurance tel que prévu à l'article 10, point 1, lettre l bis).**

2. Dans le cas où l'assureur utilise des outils en ligne, le preneur d'assurance a le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat d'assurance à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la



fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1.

3. En ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe à l'assureur.

Article 62-3 - Droit de rétractation

1. Sans préjudice du délai plus long prévu à l'article 100, le preneur d'assurance dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif.

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

- a) soit à compter du jour où le contrat d'assurance à distance est conclu,
- b) soit à compter du jour où le preneur d'assurance reçoit les conditions générales et spéciales et les informations, conformément à l'article 62-2, point 5, si cette dernière date est postérieure à celle visée sous a).

1 bis. Si le preneur d'assurance n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 10, point 1 et à l'article 62-2, point 1, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation n'expire pas si le preneur d'assurance n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 10, point 1, lettre i).

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

- a) aux contrats d'assurance de voyage ou de bagages ou aux contrats d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;
- b) aux contrats d'assurance exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du preneur d'assurance avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.

2 bis. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le preneur d'assurance a expressément demandé l'exécution d'un contrat d'assurance à distance avant l'expiration du délai de rétractation, tel que prévu au présent article, paragraphe 2, lettre b), l'assureur en informe le preneur d'assurance avant le début de l'exécution du contrat.

3. Si le preneur d'assurance exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai par lettre recommandée ou par un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai.

La rétractation a pour effet de libérer le preneur pour l'avenir de toute obligation découlant du contrat.

3 bis. Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.

4. Les dispositions de l'article 100-1 concernant le paiement du service fourni avant la rétractation sont applicables.



Article 62-3-1 - Droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

1. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, l'assureur veille à ce que le preneur d'assurance puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat et qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au preneur d'assurance.

2. La fonction de rétractation permet au preneur d'assurance d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe l'assureur de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au preneur d'assurance de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

- a) son nom;**
- b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;**
- c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au preneur d'assurance.**

3. Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le preneur d'assurance conformément au paragraphe 2, l'assureur permet au preneur d'assurance de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté, dans la langue ou les langues dans laquelle ou lesquelles l'assureur s'est engagé, en accord avec le preneur d'assurance, à communiquer pendant la durée du contrat.

4. Une fois la fonction de confirmation activée par le preneur d'assurance, l'assureur lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

5. Le preneur d'assurance est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai.

Article 62-4 - Services non demandés

Sans préjudice des dispositions de l'article 38 relatif à la durée de la reconduction tacite:

- a) il est interdit de fournir des contrats d'assurance à un preneur d'assurance sans demande préalable de celui-ci, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement immédiat ou différé;
- b) le preneur d'assurance est dispensé de toute obligation en cas de fourniture non demandée, l'absence de réponse ne valant pas consentement.



Article 62-4-1 – Frais pour l'utilisation du moyen de paiement

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, l'assureur ne peut pas facturer au preneur d'assurance des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même pour l'utilisation de ces mêmes moyens de paiement.

Article 62-4-2 – Communication au téléphone

Lorsque l'assureur exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le preneur d'assurance, lorsqu'il contacte l'assureur, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Article 62-4-3 – Paiements supplémentaires

Avant que le preneur d'assurance soit lié par un contrat ou une offre, l'assureur doit obtenir le consentement exprès du preneur d'assurance à tout paiement supplémentaire convenu au titre du contrat d'assurance. Si l'assureur n'a pas obtenu le consentement exprès du preneur d'assurance, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le preneur d'assurance doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le preneur d'assurance peut prétendre au remboursement de ce paiement.

Article 62-5 - Communications commerciales

1. L'envoi de communications commerciales par courrier électronique, par un système automatisé d'appel sans intervention humaine, par téléphone ou par télécopieur par un assureur à un preneur d'assurance n'est permis qu'en cas de consentement préalable de ce dernier.

On entend par communication commerciale toutes les formes de communication destinées à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services, ou l'image d'un assureur. Ne constituent pas en tant que telles des communications commerciales:

- les coordonnées permettant l'accès direct à cet assureur, notamment un nom de domaine ou une adresse de courrier électronique;
- les communications relatives aux biens, services ou à l'image de cet assureur élaborées d'une manière indépendante de ce dernier, en particulier lorsqu'elles sont fournies sans contrepartie financière.

2. Les techniques de communication à distance autres que celles visées au point 1, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du preneur d'assurance.

3. La communication commerciale doit respecter les conditions suivantes:



- a) la communication commerciale doit être clairement identifiable en tant que telle;
- b) l'assureur pour le compte duquel la communication est faite doit être clairement identifiable;
- c) les concours, offres ou jeux promotionnels doivent être clairement identifiables comme tels et leurs conditions de participation doivent être aisément accessibles et présentées de manière précise et non équivoque.

La communication commerciale non sollicitée par courrier électronique doit être identifiée en tant que telle, d'une manière claire et non équivoque, dès sa réception par le preneur d'assurance.

4. Nonobstant son droit prévu au point 1 et des dispositions applicables en matière d'information pré-contractuelle, l'assureur, qui dans le cadre de la fourniture d'un contrat d'assurance, a obtenu directement des preneurs d'assurance leurs coordonnées électroniques en vue d'un courrier électronique, peut exploiter ces coordonnées électroniques à des fins de prospection pour des produits ou services analogues que lui-même fournit pour autant que lesdits preneurs d'assurance se voient donner clairement et expressément le droit de s'opposer, sans frais et de manière simple, à une telle exploitation des coordonnées électroniques lorsqu'elles sont recueillies et lors de chaque message, au cas où les preneurs d'assurance n'auraient pas refusé d'emblée une telle exploitation.

5. Les mesures prises en vertu des points 1 et 2 ne doivent pas entraîner de frais pour les preneurs d'assurance.

Article 62-6 - Informations techniques préalables à fournir par l'assureur en cas de contrats d'assurance offerts par voie électronique

1. Sans préjudice des autres obligations d'information prévues par la présente loi, l'assureur qui offre des contrats d'assurance à distance par voie électronique doit permettre aux preneurs d'assurance et aux autorités compétentes un accès facile, direct et permanent aux informations suivantes:

- a) son nom;
- b) l'adresse géographique où il est établi;
- c) les coordonnées permettant de le contacter rapidement et de communiquer directement et effectivement avec lui, y compris son adresse de courrier électronique;
- d) le cas échéant, son numéro d'immatriculation au registre de commerce, son numéro d'identification à la TVA et l'autorisation dont il bénéficie pour exercer son activité ainsi que les coordonnées de l'autorité ayant donné cette autorisation;
- e) le titre professionnel et l'Etat membre dans lequel il a été accordé;
- f) les références de l'ordre professionnel auquel il adhère;
- g) une référence aux règles professionnelles applicables et aux moyens d'y avoir accès.

On entend par contrat d'assurance par voie électronique tout contrat d'assurance envoyé à l'origine et reçu à destination au moyen d'équipements électroniques de traitement (y compris la compression numérique) et de stockage de données, et qui est entièrement transmis, acheminé et reçu par fils, par radio, par moyens optiques ou par d'autres moyens électromagnétiques.

2. Outre l'obligation d'information prévue à l'article 10, point 1, à l'article 62-2, points 1, 2 et 4 et à l'article 62-6, point 1, des informations sur les modalités techniques de formation d'un contrat



d'assurance par voie électronique doivent être transmises par l'assureur de manière claire et non équivoque et préalablement à la conclusion du contrat.

Ces informations doivent porter sur:

- a) les différentes étapes techniques à suivre pour conclure le contrat;
- b) le fait si le contrat une fois conclu est archivé ou non par l'assureur et s'il est accessible ou non;
- c) les moyens techniques pour identifier et corriger les erreurs commises dans la saisie des données avant que le contrat ne soit conclu.

3. L'assureur doit indiquer les éventuels codes de conduite pertinents auxquels il est soumis, ainsi que la façon dont ces codes peuvent être consultés par voie électronique.

4. Le deuxième et le troisième point du présent article ne s'appliquent pas aux contrats d'assurance à distance conclus exclusivement par échange de courrier électronique ou par des communications individuelles équivalentes.

5. Pour les produits et services qui ne sont pas soumis à un droit de rétractation conformément à l'article 62-3, les informations additionnelles suivantes doivent être fournies au preneur d'assurance:

- les caractéristiques du système d'exploitation ou de l'équipement nécessaire pour utiliser de manière efficace le produit ou le service commandé;
- le temps approximatif et le coût du téléchargement éventuel d'un produit ou d'un service, et le cas échéant les modalités et conditions du contrat de licence.

Article 62-7 - Du moment de la conclusion du contrat d'assurance à distance par voie électronique

(1) S'il est demandé à un preneur d'assurance d'exprimer son consentement en utilisant des techniques de communication électroniques pour accepter l'offre de l'assureur, le contrat d'assurance est conclu au moment où l'assureur reçoit l'acceptation du preneur d'assurance.

Un accusé de réception doit être envoyé dans les meilleurs délais au preneur d'assurance lui confirmant que le contrat d'assurance est conclu et l'informant du moment précis de la conclusion du contrat.

L'acceptation et l'accusé de réception sont présumés reçus lorsque le destinataire peut y avoir accès.

(2) L'assureur doit mettre à disposition du preneur d'assurance des techniques de communication électroniques appropriées, efficaces et accessibles lui permettant d'identifier les erreurs commises dans la saisie des données et de les corriger et ce avant la conclusion du contrat.

(3) Les dispositions des deux points précédents ne sont pas applicables aux contrats d'assurance conclus exclusivement au moyen d'un échange de courriers électroniques ou au moyen de communications individuelles équivalentes.



Article 62-8 - Preuve des obligations professionnelles pour les contrats conclus à distance

(1) La charge de la preuve du respect des obligations d'information du preneur d'assurance imposées à l'assureur, ainsi que du consentement du preneur d'assurance à la conclusion du contrat d'assurance et, le cas échéant, à son exécution incombe à l'assureur.

(2) Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par l'assureur de tout ou partie des obligations que lui imposent l'article 10, point 1 et les dispositions du présent chapitre incombe au preneur d'assurance est abusive et réputée nulle et non écrite.

Article 62-9 - Caractère impératif des dispositions sur la vente à distance

(1) Le preneur d'assurance ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu des dispositions du présent chapitre.

(2) Toute clause contraire au point 1 est abusive et réputée nulle et non écrite.

Article 62-10 - Choix de la loi d'un Etat non-membre de l'Union européenne

Lorsque le preneur d'assurance a sa résidence habituelle dans l'un des Etats membres de l'Union européenne et que le contrat d'assurance a été proposé, conclu ou exécuté sur le territoire d'un ou de plusieurs Etats membres de l'Union européenne, le preneur d'assurance ne peut être privé de la protection découlant des dispositions de la législation communautaire concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs du fait de l'application au contrat de la loi d'un Etat tiers. En conséquence, il sera fait application des dispositions de la présente loi, à moins que les dispositions de la Convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles ne désignent la loi d'un autre Etat qui a transposé la législation communautaire relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

Article 62-11 - Actions en cessation ou en interdiction

Les mesures visées au livre 3, titre 2, du Code de la consommation peuvent également être ordonnées par le magistrat présidant la chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale en vue de faire cesser ou d'interdire tout acte contraire à la présente loi, selon les modalités décrites audit titre.

Article 62-12 - Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

(1) Lorsqu'ils concluent des contrats d'assurance à distance, les assureurs ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, de façon à tromper ou à manipuler les preneurs d'assurance destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées.



En particulier, il est interdit :

- a) **d'accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux preneurs d'assurance destinataires de leur service de prendre une décision ;**
- b) **de demander de façon répétée aux preneurs d'assurance destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur ;**
- c) **de rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.**

(2) L'interdiction contenue dans le paragraphe 1^{er} ne s'applique pas aux pratiques couvertes par la directive 2005/29/CE relative aux pratiques commerciales déloyales ou le règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données.

TITRE II – DES ASSURANCE DE DOMMAGES

TITRE III – DES ASSURANCE DE PERSONNES

Chapitre Ier - Dispositions communes

Article 98 - Information médicale

Le médecin choisi par l'assuré remet à l'assuré qui en fait la demande les certificats médicaux nécessaires à la conclusion ou à l'exécution du contrat. Les examens médicaux nécessaires à la conclusion et à l'exécution du contrat ne peuvent être fondés que sur les antécédents déterminant l'état de santé actuel du candidat-assuré et non sur des techniques d'analyse génétique propres à déterminer son état de santé futur.

Pour autant que le contrat d'assurance fasse état de l'accord préalable de l'assuré, le médecin de celui-ci est tenu de transmettre au médecin-conseil de l'assureur un certificat établissant la cause du décès.

Chapitre II - Des contrats d'assurance sur la vie

Section I - Règles générales

Article 99 - Champ d'application

Le présent chapitre s'applique à tous les contrats d'assurance de personnes dans lesquels la survenance de l'événement assuré ne dépend que de la durée de la vie humaine. Ces assurances ont exclusivement un caractère forfaitaire.

Section II - Droit de rétractation (loi du 18 décembre 2006)



Article 100 - Délai et forme de la rétractation

(1) Le preneur d'un contrat d'assurance vie individuelle d'une durée supérieure à six mois dispose d'un délai de 30 jours calendrier à compter du moment à partir duquel il est informé que le contrat est conclu pour renoncer aux effets de ce contrat.

(2) Si le preneur d'assurance exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai par lettre recommandée. Le délai est réputé respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai. La rétractation a pour effet de libérer le preneur pour l'avenir de toute obligation découlant du contrat.

Article 100-1 - Paiement du service fourni avant la rétractation

(1) Lorsque le preneur exerce le droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement, ~~dans les meilleurs délais~~ sans retard excessif, de la couverture d'assurance effectivement fournie par l'assureur en vertu du contrat d'assurance. L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du preneur. Le montant à payer ne peut:

- excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des services prévus par le contrat d'assurance;
- en aucun cas être tel qu'il pourra être interprété comme une pénalité.

(2) L'assureur ne peut exiger du preneur d'assurance qu'il paye un montant sur la base du point 1 que s'il peut prouver que le preneur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 10, point 1, lettre i). Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du preneur.

(3) L'assureur est tenu de rembourser au preneur, ~~dans les meilleurs délais~~ sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat d'assurance, à l'exception du montant visé au point 1. Ce délai commence à courir le jour où l'assureur reçoit la notification de la rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux d'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(4) Le preneur restitue à l'assureur, ~~dans les meilleurs délais~~ sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier, à l'exception des prestations d'assurance dues au titre de la période de couverture si celle-ci a déjà commencé à la demande du preneur. Ce délai commence à courir à compter du jour où le preneur envoie la notification de rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux d'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

TITRE IV – DISPOSITIONS PENALES

TITRE V – DISPOSITIONS FINALES



FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES



La présente page interactive nécessite au minimum la version 8.1.3 d'Adobe Acrobat® Reader®. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de [Adobe Systems Incorporated](https://www.adobe.com/fr/acrobat/reader-main.aspx).

1. Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Projet de loi portant modification : 1° du Code de la consommation ; et 2° de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance, en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE		
Ministre initiateur :	La Ministre de la Protection des consommateurs		
Auteur(s) :	Cécile Pitzalis-Welch et Marie-Josée Ries		
Téléphone :	247-73712	Courriel :	cecile.pitzalis@mpc.etat.lu
Objectif du projet :	Transposition de la directive (UE) 2023/2673 prémentionnée		
Autre(s) Ministère(s) / Organisme(s) / Commune(s) impliqué(e)(s) :	Ministère des Finances		
Date :	21/04/2026		

2. Objectifs à valeur constitutionnelle

Le projet contribue-t-il à la réalisation des objectifs à valeur constitutionnelle ? ☐ Oui ☒ Non

Dans l'affirmative, veuillez sélectionner les objectifs concernés et veuillez fournir une brève explication dans la case «Remarques» indiquant en quoi cet ou ces objectifs sont réalisés :

- ☐ Garantir le droit au travail et veiller à assurer l'exercice de ce droit
- ☐ Promouvoir le dialogue social
- ☐ Veiller à ce que toute personne puisse vivre dignement et dispose d'un logement approprié
- ☐ Garantir la protection de l'environnement humain et naturel en œuvrant à l'établissement d'un équilibre durable entre la conservation de la nature, en particulier sa capacité de renouvellement, ainsi que la sauvegarde de la biodiversité, et satisfaction des besoins des générations présentes et futures
- ☐ S'engager à lutter contre le dérèglement climatique et œuvrer en faveur de la neutralité climatique
- ☐ Protéger le bien-être des animaux
- ☐ Garantir l'accès à la culture et le droit à l'épanouissement culturel
- ☐ Promouvoir la protection du patrimoine culturel
- ☐ Promouvoir la liberté de la recherche scientifique dans le respect des valeurs d'une société démocratique fondée sur les droits fondamentaux et les libertés publiques



Remarques :

3. Mieux légiférer

1) Chambre(s) professionnelle(s) à saisir / saisi(e)s pour avis ¹:

- ☒ Chambre des fonctionnaires et employés publics
☒ Chambre des salariés
☒ Chambre des métiers
☒ Chambre de commerce
☒ Chambre d'agriculture

¹ Veuillez indiquer la/les Chambre(s) professionnelle(s) saisie(s) du projet sous rubrique suite à son approbation par le Conseil de gouvernement.

2) Autre(s) partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) à saisir / saisi(e)s pour avis : ☒ Oui ☐ Non

Si oui, laquelle / lesquelles :

Union luxembourgeoise des consommateurs Nouvelle asbl
Centre européen des consommateurs Luxembourg GIE

Remarques / Observations :

3) En cas de transposition de directives européennes, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ? ☒ Oui ☐ Non ☐ N.a. ²

Si non, pourquoi ?

4) Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales : ☒ Oui ☐ Non
- Citoyens : ☒ Oui ☐ Non
- Administrations : ☐ Oui ☒ Non

5) Le principe « Think small first » est-il respecté ?

(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

☐ Oui ☐ Non ☒ N.a. ²

Remarques / Observations :

6) Le projet contribue-t-il à la simplification administrative, notamment en supprimant ou en simplifiant des régimes d'autorisation et de déclaration existants, en réduisant les délais de réponse de l'administration, en réduisant la charge administrative pour les destinataires ou en améliorant la qualité des procédures ou de la réglementation ? ☐ Oui ☒ Non

Remarques / Observations :



- 7) **Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ?** ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, de quelle(s)
donnée(s) et/ou
administration(s)
s'agit-il ?

- 8) **Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?** ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :

² N.a. : non applicable.

4. Digitalisation et données

- 9) **Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'État (e-Government ou application back-office)** ☐ Oui ☒ Non

Si oui, quel est le délai
pour disposer du nouveau
système ?

- 10) **Le projet tient-il compte du principe « digital by default » (priorisation de la voie numérique) ?** ☐ Oui ☒ Non

- 11) **Le projet crée-t-il une démarche administrative qui nécessite des informations ou des données à caractère personnel sur les administrés ?** ☐ Oui ☒ Non

Si oui, ces informations ou
données à caractère personnel
peuvent-elles être obtenues
auprès d'une ou plusieurs
administrations
conformément au principe
«Once only» ?

- 12) **Le projet envisage-t-il la création ou l'adaptation d'une banque de données ?** ☐ Oui ☒ Non

5. Égalité des chances (à remplir pour les projets de règlements grand-ducaux) ³

- 13) **Le projet est-il :**

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ? ☐ Oui ☒ Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ? ☐ Oui ☒ Non

Si oui, expliquez
de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ? ☒ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez pourquoi :



- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ?

☐ Oui ☒ Non

Si oui, expliquez
de quelle manière :

14) Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ?

☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, expliquez
de quelle manière :

³ Pour les projets de loi, il convient de se référer au point 1 « Assurer une inclusion sociale et une éducation pour tous. » du Nohaltegkeetscheck.

6. Projets nécessitant une notification auprès de la Commission européenne

15) Directive « services » : Le projet introduit-il une exigence en matière d'établissement ou de prestation de services transfrontalière ?

☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter le Ministère de l'Economie en suivant les démarches suivantes :

<https://meco.gouvernement.lu/fr/domaines-activites/politique-europeenne/notifications-directive-services.html>

16) Directive « règles techniques » : Le projet introduit-il une exigence ou réglementation technique par rapport à un produit ou à un service de la société de l'information (domaine de la technologie et de l'information) ?

☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter l'ILNAS en suivant les démarches suivantes :

<https://portail-qualite.public.lu/content/dam/qualite/publications/normalisation/2017/ilnas-notification-infolyer-web.pdf>



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Agriculture,
de l'Alimentation et de la Viticulture

Direction de la protection des
consommateurs

Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation aux fins de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE



Exposé des motifs

Le présent projet de règlement grand-ducal fait suite au projet de loi qui transpose la directive (UE) 2023/2673 (« la directive (UE) 2023/2673 »¹) qui modifie la directive 2011/83/UE (« la directive 2011/83/UE ») en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et qui abroge la directive 2002/65/CE².

Une nouveauté introduite par la directive (UE) 2023/2673 est la fonction de rétractation devant permettre au consommateur qui conclut un contrat à distance au moyen d'une interface en ligne de pouvoir se rétracter facilement de son engagement pendant la période de rétractation. Elle vaudra non seulement pour les contrats de service financiers conclus à distance qui font l'objet de la directive, mais concernera également tous les contrats couverts actuellement par la transposition en 2014 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs qui, pour rappel, avait exclu jusqu'à présent les services financiers de son champ d'application³.

Pour transposer fidèlement la directive précitée, le Code de la consommation avait repris dans sa partie réglementaire les précisions concernant les informations relatives au droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement telles que figurant à l'annexe I de la directive. Puisque celle-ci vient d'être modifiée par l'article 1^{er}, paragraphe 7 de la directive (UE) 2023/2673, le projet de règlement grand-ducal sous rubrique modifie l'article R. 222-1 de la partie réglementaire du Code de la consommation afin d'opérer les deux ajustements qui s'imposent.

¹ Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

² Projet de loi portant modification :

1° du Code de la consommation ; et

2° de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance,

en vue de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

³ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.



Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation aux fins de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

Nous Guillaume, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau ;

Vu le Code de la consommation, et notamment ses articles L. 222-3, paragraphe 4 et L. 222-6, paragraphe 4 ;

Vu la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE ;

Vu la fiche financière ;

Vu les avis de la Chambre ... et de la Chambre... ;

Les avis de la Chambre...et de la Chambre... ayant été demandés ;

Le Conseil d'État entendu ;

Sur le rapport de la Ministre de la Protection des consommateurs, et après délibération du Gouvernement en conseil ;

Arrêtons :

Art. 1^{er}. L'article R. 222-1, de la partie réglementaire du Code de la consommation, est modifié comme suit :

Dans la partie « A. Informations standardisées sur la rétractation », sous la rubrique « Instructions à suivre pour remplir les informations », l'instruction 3 est modifiée comme suit :

1° Les phrases « Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.» » sont insérées entre le chiffre « 3. » et la phrase « Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre



site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet].» » ;

2° À la dernière phrase, le mot « délai » est remplacé par le mot « retard ».

Art. 2. Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.



Commentaire des articles

Ad Article 1^{er}.

L'article 1^{er} du projet de règlement grand-ducal modifie l'article R. 222-1 de la partie réglementaire du Code de la consommation afin de transposer l'annexe I de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs telle que modifiée par l'article 1^{er}, paragraphe 7, de la directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023.

La modification des informations standardisées par l'annexe I de la directive (UE) 2023/2673 résulte de l'ajout de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Ce nouvel article, transposé à l'article L. 222-19-2 du Code de la consommation, introduit une fonction de rétractation pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, que ces contrats portent ou non sur des services financiers, afin de faciliter l'exercice du droit de rétractation par le consommateur.

En conséquence, la création de cette fonction de rétractation est répercutée au niveau des informations précontractuelles du consommateur. En effet, celui-ci devra, le cas échéant, être informé des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation.

L'article R. 222-1 du Code prévoit des informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement hors services financiers mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 de la partie législative du Code de la consommation. Ces dispositions prévoient que les informations relatives au droit de rétractation peuvent être fournies au moyen d'informations standardisées reprises dans un règlement grand-ducal. Elles précisent également que le professionnel a respecté les obligations d'information portant sur le droit de rétractation s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

Pour ce qui est des informations précontractuelles relatives aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance prévues au niveau de la partie législative du Code à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre s) qui transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83/UE pour les services financiers conclus à distance, il n'y a pas lieu de modifier la partie réglementaire.

Ad Article 2.

L'article 2 reprend la formule exécutoire standard.



Texte coordonné

Code de la consommation (par extrait)

I. – CODE – PARTIE LEGISLATIVE

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES - DÉFINITIONS DE PORTÉE GÉNÉRALE

LIVRE 1 - Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

LIVRE 2 - Contrats conclus avec les consommateurs

LIVRE 3. - Mise en œuvre du droit de la consommation

LIVRE 4 - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

LIVRE 5 — Recours collectif

II. – CODE – PARTIE REGLEMENTAIRE

Section I. – Indication des prix

Section II. Pratiques commerciales déloyales

Section III. – Contrats à distance et hors établissement

Art. R. 222-1.

Les informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 du Code de la consommation correspondent aux informations suivantes :

A. Informations standardisées sur la rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour 1.



Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier ² votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. ³

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. ⁴

⁵
⁶

Instructions à suivre pour remplir les informations

¹. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.».

². Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

³. **Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant : «Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de**



sa soumission.» Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans **délai retard** un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

4. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

insérez:

- «Nous récupérerons le bien»; ou

- a) «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

insérez:

- «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;

- «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;

- Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.
- b) Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou

Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat:

«Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

- insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant
- c) de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/ d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»



Art. R. 222-2

[...]

Section IV. – Contrats d'utilisation de biens à temps partagé

Section V. – Contrats de crédit à la consommation

Section VI. – Contrats de voyages à forfait et prestations de voyage liés

Section VII. – Contrats de crédit immobilier

Section VIII. – Mise en œuvre du droit de la consommation

Section IX. – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation



Fiche financière

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact financier sur le budget de l'Etat.



Tableau de correspondance

Directive (UE) 2023/2673	Projet de règlement grand-ducal	Code de la consommation
Art. 1 ^{er} , paragr. 7 ; Annexe I	Art. 1 ^{er}	Art. R. 222-1



FICHE D'ÉVALUATION D'IMPACT MESURES LÉGISLATIVES, RÉGLEMENTAIRES ET AUTRES



La présente page interactive nécessite au minimum la version 8.1.3 d'Adobe Acrobat® Reader®. La dernière version d'Adobe Acrobat Reader pour tous systèmes (Windows®, Mac, etc.) est téléchargeable gratuitement sur le site de Adobe Systems Incorporated.

1. Coordonnées du projet

Intitulé du projet :	Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation aux fins de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE		
Ministre initiateur :	La Ministre de la Protection des consommateurs		
Auteur(s) :	Cécile Pitzalis-Welch et Marie-Josée Ries		
Téléphone :	247-73712	Courriel :	cecile.pitzalis@mpc.etat.lu
Objectif du projet :	Modification de la partie réglementaire du Code de la consommation pour le besoin de la transposition d'un article de la directive (UE) 2023/2673 mentionnée ci-avant		
Autre(s) Ministère(s) / Organisme(s) / Commune (s) impliqué(e)(s) :			
Date :	21/04/2026		

2. Objectifs à valeur constitutionnelle

Le projet contribue-t-il à la réalisation des objectifs à valeur constitutionnelle ? ☐ Oui ☒ Non

Dans l'affirmative, veuillez sélectionner les objectifs concernés et veuillez fournir une brève explication dans la case «Remarques» indiquant en quoi cet ou ces objectifs sont réalisés :

- ☐ Garantir le droit au travail et veiller à assurer l'exercice de ce droit
- ☐ Promouvoir le dialogue social
- ☐ Veiller à ce que toute personne puisse vivre dignement et dispose d'un logement approprié
- ☐ Garantir la protection de l'environnement humain et naturel en œuvrant à l'établissement d'un équilibre durable entre la conservation de la nature, en particulier sa capacité de renouvellement, ainsi que la sauvegarde de la biodiversité, et satisfaction des besoins des générations présentes et futures
- ☐ S'engager à lutter contre le dérèglement climatique et œuvrer en faveur de la neutralité climatique
- ☐ Protéger le bien-être des animaux
- ☐ Garantir l'accès à la culture et le droit à l'épanouissement culturel
- ☐ Promouvoir la protection du patrimoine culturel
- ☐ Promouvoir la liberté de la recherche scientifique dans le respect des valeurs d'une société démocratique fondée sur les droits fondamentaux et les libertés publiques



Remarques :

3. Mieux légiférer

1) Chambre(s) professionnelle(s) à saisir / saisi(e)s pour avis ¹ :

- ☒ Chambre des fonctionnaires et employés publics
- ☒ Chambre des salariés
- ☒ Chambre des métiers
- ☒ Chambre de commerce
- ☒ Chambre d'agriculture

¹ Veuillez indiquer la/les Chambre(s) professionnelle(s) saisie(s) du projet sous rubrique suite à son approbation par le Conseil de gouvernement.

2) Autre(s) partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) à saisir / saisi(e)s pour avis : ☒ Oui ☐ Non

Si oui, laquelle / lesquelles :

Union luxembourgeoise des consommateurs Nouvelle asbl
Centre européen des consommateurs GIE Luxembourg

Remarques / Observations :

3) En cas de transposition de directives européennes, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté ?

☒ Oui ☐ Non ☐ N.a. ²

Si non, pourquoi ?

4) Destinataires du projet :

- Entreprises / Professions libérales :
- Citoyens :
- Administrations :

☒ Oui ☐ Non

☒ Oui ☐ Non

☐ Oui ☒ Non

5) Le principe « Think small first » est-il respecté ?

(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)

☐ Oui ☐ Non ☒ N.a. ²

Remarques / Observations :

6) Le projet contribue-t-il à la simplification administrative, notamment en supprimant ou en simplifiant des régimes d'autorisation et de déclaration existants, en réduisant les délais de réponse de l'administration, en réduisant la charge administrative pour les destinataires ou en améliorant la qualité des procédures ou de la réglementation ?

☐ Oui ☒ Non

Remarques / Observations :



- 7) **Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ?** ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, de quelle(s)
donnée(s) et/ou
administration(s)
s'agit-il ?

- 8) **Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée ?** ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, lequel ?

Remarques / Observations :

² N.a. : non applicable.

4. Digitalisation et données

- 9) **Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'État (e-Government ou application back-office)** ☐ Oui ☒ Non

Si oui, quel est le délai
pour disposer du nouveau
système ?

- 10) **Le projet tient-il compte du principe « digital by default » (priorisation de la voie numérique) ?** ☐ Oui ☒ Non

- 11) **Le projet crée-t-il une démarche administrative qui nécessite des informations ou des données à caractère personnel sur les administrés** ☐ Oui ☒ Non

Si oui, ces informations ou
données à caractère personnel
peuvent-elles être obtenues
auprès d'une ou plusieurs
administrations
conformément au principe
«Once only» ?

- 12) **Le projet envisage-t-il la création ou l'adaptation d'une banque de données ?** ☐ Oui ☒ Non

5. Égalité des chances (à remplir pour les projets de règlements grand-ducaux) ³

- 13) **Le projet est-il :**

- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes ? ☐ Oui ☒ Non
- positif en matière d'égalité des femmes et des hommes ? ☐ Oui ☒ Non

Si oui, expliquez
de quelle manière :

- neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes ? ☒ Oui ☐ Non

Si oui, expliquez pourquoi :

La partie réglementaire du Code de la consommation vise le consommateur sans faire de distinction entre femmes et hommes.



- négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes ? ☐ Oui ☒ Non

Si oui, expliquez
de quelle manière :

14) Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes ? ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, expliquez
de quelle manière :

³ Pour les projets de loi, il convient de se référer au point 1 « Assurer une inclusion sociale et une éducation pour tous. » du Nohaltegkeetscheck.

6. Projets nécessitant une notification auprès de la Commission européenne

15) Directive « services » : Le projet introduit-il une exigence en matière d'établissement ou de prestation de services transfrontalière ? ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter le Ministère de l'Economie en suivant les démarches suivantes :

<https://meco.gouvernement.lu/fr/domaines-activites/politique-europeenne/notifications-directive-services.html>

16) Directive « règles techniques » : Le projet introduit-il une exigence ou réglementation technique par rapport à un produit ou à un service de la société de l'information (domaine de la technologie et de l'information) ? ☐ Oui ☒ Non ☐ N.a. ²

Si oui, veuillez contacter l'ILNAS en suivant les démarches suivantes :

<https://portail-qualite.public.lu/content/dam/qualite/publications/normalisation/2017/ilnas-notification-infolyer-web.pdf>



2023/2673

28.11.2023

DIRECTIVE (UE) 2023/2673 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 22 novembre 2023

modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

après consultation de la Banque centrale européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ définit des règles à l'échelle de l'Union concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Dans le même temps, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾ établit, entre autres, des règles applicables aux contrats à distance portant sur la vente de biens et la prestation de services conclus entre un professionnel et un consommateur.
- (2) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité. L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «charte») dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (3) Dans le cadre du marché intérieur, afin de préserver la liberté de choix, un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des contrats de services financiers conclus à distance est nécessaire afin de renforcer la confiance des consommateurs dans la vente à distance.
- (4) Le meilleur moyen d'assurer le même niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble du marché intérieur est de procéder à une harmonisation complète. Une harmonisation complète est nécessaire pour garantir à tous les consommateurs de l'Union un niveau élevé et équivalent de protection de leurs intérêts et pour créer un marché intérieur performant. Par conséquent, pour ce qui est des aspects couverts par la présente directive, les États membres ne devraient pas être autorisés à conserver ou à introduire dans leur législation nationale des dispositions autres que celles prévues par la présente directive, sauf si cette dernière en dispose autrement. En l'absence de telles dispositions harmonisées, les États membres devraient rester libres de conserver ou d'introduire des dispositions dans leur législation nationale.

⁽¹⁾ JO C 486 du 21.12.2022, p. 139.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 5 octobre 2023 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 23 octobre 2023.

⁽³⁾ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO L 271 du 9.10.2002, p. 16).

⁽⁴⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

- (5) La directive 2002/65/CE a fait l'objet de différents réexamens. Ces réexamens ont révélé que l'introduction progressive d'une législation sectorielle de l'Union a entraîné des chevauchements importants entre cette législation et la directive 2002/65/CE et que le recours au numérique a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par ladite directive.
- (6) Le recours au numérique a contribué à des évolutions du marché qui n'étaient pas prévues au moment de l'adoption de la directive 2002/65/CE. Il a été observé que l'évolution rapide des technologies depuis lors a entraîné des changements importants sur le marché des services financiers. Bien que de nombreux actes juridiques sectoriels aient été adoptés au niveau de l'Union, les services financiers proposés aux consommateurs ont évolué et se sont diversifiés de manière considérable. De nouveaux produits sont apparus, en particulier dans l'environnement en ligne, et leur usage continue de se développer, souvent de manière rapide et imprévue. À cet égard, l'application horizontale de la directive 2002/65/CE reste pertinente. L'application de ladite directive à des services financiers destinés aux consommateurs qui ne sont pas réglementés par une législation sectorielle de l'Union a eu pour effet l'application d'un ensemble de règles harmonisées au profit des consommateurs et des professionnels. Ce dispositif dit de «filet de sécurité» contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, tout en garantissant des conditions de concurrence équitables entre les professionnels.
- (7) Afin de tenir compte du fait que l'introduction progressive de la législation sectorielle de l'Union a entraîné des chevauchements importants entre cette législation et la directive 2002/65/CE et que le recours au numérique a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par ladite directive, notamment la manière dont les informations devraient être fournies au consommateur et le moment auquel il convient de le faire, il est nécessaire de réviser les règles applicables aux contrats de services financiers conclus à distance entre un professionnel et un consommateur, tout en veillant à l'application du dispositif de «filet de sécurité» pour les services financiers qui soit ne sont pas couverts par une législation sectorielle de l'Union, soit sont exclus du champ d'application des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques.
- (8) Afin d'assurer un niveau cohérent de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Union et d'éviter que des divergences n'entravent la conclusion de contrats de services financiers au sein du marché intérieur, des règles sont nécessaires pour garantir la sécurité juridique et la transparence aux professionnels, y compris aux micro, petites et moyennes entreprises, et pour fournir aux consommateurs de tous les États membres des droits et des obligations juridiquement contraignants. Les États membres sont encouragés à prendre en considération les besoins spécifiques des micro, petites et moyennes entreprises dans le cadre de l'application des règles transposant la présente directive. Il convient que la notion de micro, petites et moyennes entreprises soit comprise au sens de l'article 2 de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE de la Commission ⁽⁹⁾.
- (9) La directive 2011/83/UE, comme la directive 2002/65/CE, prévoit un droit à l'information précontractuelle et un droit de rétractation pour certains contrats conclus à distance par les consommateurs. La complémentarité entre ces directives est toutefois limitée, étant donné que la directive 2011/83/UE ne couvre pas les services financiers, qui sont définis dans ladite directive comme des services ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements. Dans ce contexte, un compte d'épargne logement et un contrat de crédit à la consommation devraient être considérés comme étant des services financiers. La vente de biens tels que les métaux précieux, les diamants, le vin ou le whisky ne devrait pas être considérée comme étant un service financier en tant que tel.
- (10) L'extension du champ d'application de la directive 2011/83/UE aux contrats de services financiers conclus à distance devrait garantir la complémentarité nécessaire. Toutefois, en raison de la nature spécifique des services financiers destinés aux consommateurs, notamment en raison de leur complexité, il n'est pas approprié que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE s'appliquent aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. En ajoutant à la directive 2011/83/UE un chapitre spécifique comportant des règles applicables uniquement aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance, la clarté et la sécurité juridique nécessaires peuvent être garanties.
- (11) Les contrats de services financiers conclus d'une autre manière qu'à distance ne sont pas couverts par la présente directive. Les États membres peuvent donc définir, conformément au droit de l'Union, les règles qui s'appliquent à ce type de contrats, y compris en appliquant les exigences énoncées dans la présente directive à des contrats qui ne relèvent pas de son champ d'application.

⁽⁹⁾ Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

- (12) Bien que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE ne doivent pas s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance en raison de la nature spécifique de ces services, un certain nombre de dispositions de la directive 2011/83/UE, telles que les définitions pertinentes et les règles relatives aux paiements supplémentaires, à l'exécution, à la vente forcée et aux rapports, devraient également s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance. L'application de ces dispositions assure la complémentarité entre les différents types de contrats conclus à distance.
- (13) En ce qui concerne les sanctions, les États membres devraient déterminer le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de leur législation nationale adoptées conformément à la présente directive et prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Les sanctions prévues devraient être effectives, proportionnées et dissuasives, conformément à l'article 24, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE. La présente directive devrait également inclure des dispositions spécifiques relatives à l'imposition de sanctions conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾ en ce qui concerne les contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers. Les autres dispositions en matière de sanctions prévues à l'article 24, paragraphes 2 à 5, de la directive 2011/83/UE ne s'appliquent pas aux contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers.
- (14) Un chapitre spécifique de la directive 2011/83/UE devrait contenir les règles de la directive 2002/65/CE qui sont encore pertinentes et nécessaires, en particulier celles concernant le droit à l'information précontractuelle et le droit de rétractation, ainsi que des règles garantissant l'équité en ligne lorsque des contrats de services financiers sont conclus à distance.
- (15) Étant donné que les contrats de services financiers à distance sont le plus souvent conclus par voie électronique, les règles visant à garantir l'équité en ligne lorsque des services financiers sont conclus à distance devraient contribuer à la réalisation des objectifs énoncés à l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à l'article 38 de la charte. La règle relative aux explications adéquates devrait garantir davantage de transparence et donner au consommateur le droit de demander une intervention humaine lorsqu'il interagit avec le professionnel par l'intermédiaire d'interfaces en ligne entièrement automatisées, telles que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou des moyens similaires.
- (16) Certains services financiers destinés aux consommateurs sont régis par des actes spécifiques de l'Union, lesquels continuent de s'appliquer à ces services financiers. La présente directive ne modifie pas les actes sectoriels existants de l'Union. Afin de garantir la sécurité juridique et de veiller à ce qu'il n'y ait pas de doubles emplois ni de chevauchements, il devrait être précisé que, lorsque d'autres actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles relatives aux informations précontractuelles, au droit de rétractation ou aux explications adéquates, et quel que soit le niveau de détail de ces règles, seules les dispositions correspondantes de ces autres actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes, y compris la possibilité explicite pour les États membres d'exclure l'application de ces règles spécifiques. Dans ce contexte, chaque fois qu'un acte spécifique de l'Union établit des règles offrant aux États membres la possibilité de ne pas appliquer cet acte spécifique de l'Union mais de se référer à l'application d'un autre acte spécifique de l'Union, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 3, point a), de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾, les règles dudit acte spécifique de l'Union devraient prévaloir et la présente directive ne devrait pas s'appliquer. De même, dans les cas où l'acte spécifique de l'Union prévoit des règles concernant d'autres mesures appropriées visant à faire en sorte que les consommateurs reçoivent en temps utile des informations au stade précontractuel, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2014/17/UE, les règles énoncées dans cet acte spécifique de l'Union devraient prévaloir, et la présente directive ne devrait pas s'appliquer.

⁽⁶⁾ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁽⁷⁾ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

- (17) En ce qui concerne les informations précontractuelles, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles adaptées à ces services financiers spécifiques qui visent à faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de comprendre les caractéristiques essentielles du contrat proposé. Par exemple, le règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾ et les directives 2014/92/UE ⁽⁹⁾, 2014/65/UE ⁽¹⁰⁾ et (UE) 2016/97 ⁽¹¹⁾ du Parlement européen et du Conseil prévoient des exigences en matière d'information précontractuelle dans l'acte de base spécifique de l'Union et habilitent également la Commission à adopter des actes délégués ou des actes d'exécution. Seules les exigences en matière d'information précontractuelle prévues dans ces actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes. Tel devrait également être le cas lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles différentes ou minimales en matière d'information précontractuelle par rapport aux règles établies par la présente directive.
- (18) En ce qui concerne le droit de rétractation, lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques octroie un délai aux consommateurs pour examiner les implications du contrat signé, et quelle que soit la dénomination qui lui est donnée dans cet acte de l'Union, seules les dispositions correspondantes de cet acte de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire dudit acte. Par exemple, lorsque l'article 186 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾ s'applique, ce sont les règles relatives au «délai de renonciation» énoncées dans la directive 2009/138/CE qui s'appliquent et non les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive, et lorsque l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE s'applique, ce sont les règles relatives à la possibilité de choisir entre le droit de rétractation et le délai de réflexion, énoncées dans la directive 2014/17/UE, qui s'appliquent et non celles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive.
- (19) Conformément à la directive 2014/17/UE et à la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾, les États membres peuvent appliquer ces directives, conformément au droit de l'Union, à des domaines qui ne relèvent pas de leur champ d'application. Par conséquent, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2. De même, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2.
- (20) En ce qui concerne les règles relatives aux explications adéquates, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques, tels que les directives 2014/17/UE, 2014/65/UE et (UE) 2016/97, fixent déjà des règles relatives aux explications adéquates que les professionnels doivent fournir aux consommateurs en ce qui concerne le contrat proposé. Afin de garantir la sécurité juridique, les règles relatives aux explications adéquates énoncées dans la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux services financiers relevant d'actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques qui contiennent des règles concernant les explications adéquates à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, quelle que soit la dénomination qui leur est donnée dans ledit acte de l'Union.

⁽⁸⁾ Règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP) (JO L 198 du 25.7.2019, p. 1).

⁽⁹⁾ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

⁽¹⁰⁾ Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (JO L 173 du 12.6.2014, p. 349).

⁽¹¹⁾ Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (JO L 26 du 2.2.2016, p. 19).

⁽¹²⁾ Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) (JO L 335 du 17.12.2009, p. 1).

⁽¹³⁾ Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle mais n'établissent pas de règles sur le droit de rétractation, les dispositions relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive devraient s'appliquer. Par exemple, la directive 2009/138/CE énonce des règles en matière d'information précontractuelle, mais en ce qui concerne l'assurance non-vie, elle ne prévoit pas de droit accordant au consommateur un délai pour examiner les implications du contrat signé. Dans ce cas, les règles en matière d'information précontractuelle énoncées dans l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques et les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive devraient s'appliquer. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, le professionnel devrait fournir ces informations conformément à la présente directive afin de veiller à ce que le consommateur ait dûment connaissance des informations pertinentes.
- (22) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation, le délai de rétractation fixé dans la présente directive devrait s'appliquer et commencer à courir soit à compter du jour de la conclusion du contrat à distance conformément à la présente directive, soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles conformément aux actes de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, si cette date est postérieure au jour de la conclusion du contrat à distance. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, pour que le délai de rétractation commence à courir, le professionnel devrait, outre les conditions contractuelles et les informations précontractuelles qu'il est tenu de fournir conformément à l'acte de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, transmettre également les informations relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive.
- (23) Les contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance requièrent l'utilisation de techniques de communication à distance qui sont utilisées dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance sans qu'il y ait présence simultanée du professionnel et du consommateur. Afin de faire face à l'évolution constante de ces moyens de communication, il convient de définir des principes valables également pour les moyens qui ne sont pas encore largement utilisés ou qui ne sont pas encore connus.
- (24) Un même contrat de services financiers comportant des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps peut recevoir des qualifications juridiques différentes dans les différents États membres, mais il importe que les règles soient appliquées de la même manière dans tous les États membres. À cette fin, il y a lieu de prévoir que les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à la première d'une série d'opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps et pouvant être considérées comme formant un tout, que cette opération ou cette série d'opérations fasse l'objet d'un contrat unique ou de contrats distincts successifs. En l'absence de première convention, les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à toutes les opérations successives ou distinctes, à l'exception de la communication d'informations précontractuelles, qui ne devrait s'appliquer qu'à la première opération. Par exemple, une «première convention de service» peut être considérée comme l'ouverture d'un compte bancaire, et les «opérations» peuvent être considérées comme le dépôt ou le retrait de fonds vers ou depuis le compte bancaire. L'ajout de nouveaux éléments à une première convention de service, tels que la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire, ne constitue pas une «opération» mais un contrat additionnel.
- (25) Afin de délimiter le champ d'application de la présente directive, les règles relatives aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance ne devraient pas s'appliquer aux prestations de services effectuées sur une base strictement occasionnelle et en dehors d'une structure commerciale dont le but est de conclure des contrats à distance.
- (26) L'utilisation de techniques de communication à distance est un bon moyen d'obtenir des informations et ne devrait pas conduire à restreindre indûment les informations fournies au consommateur. Lorsqu'il utilise une communication par téléphonie vocale, le professionnel peut, avec l'accord explicite du consommateur, ne fournir qu'un ensemble limité d'informations précontractuelles avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Le professionnel devrait fournir les informations restantes immédiatement après la conclusion du contrat. Dans un souci de transparence, des exigences devraient être établies en ce qui concerne la date à laquelle les informations devraient être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat à distance et la manière dont ces informations devraient parvenir au consommateur. Afin de pouvoir prendre leurs décisions en pleine connaissance de cause, les consommateurs devraient recevoir toutes les informations précontractuelles en temps

utile avant la conclusion du contrat à distance ou de toute offre du même type, et non au moment de cette conclusion. L'objectif est que le consommateur dispose de suffisamment de temps pour lire et comprendre les informations précontractuelles, comparer les offres et prendre une décision éclairée. Si les informations sont fournies moins d'un jour avant la conclusion du contrat à distance portant sur des services financiers, le professionnel devrait être tenu de rappeler au consommateur, sur un support durable, la possibilité de se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Si les informations précontractuelles sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le professionnel devrait rappeler au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat, la possibilité de se rétracter du contrat à distance.

- (27) Les exigences en matière d'information devraient être modernisées et adaptées aux évolutions futures. Par conséquent, le professionnel devrait communiquer au consommateur non seulement son numéro de téléphone, mais aussi son adresse électronique ou des indications détaillées concernant d'autres moyens de communication, qui peuvent englober diverses méthodes de communication, ainsi que des informations concernant le lieu où les réclamations peuvent être adressées. Les exigences relatives à la politique de traitement des réclamations peuvent être définies par les États membres. Les consommateurs devraient recevoir des informations concernant les coûts supplémentaires spécifiques afférents à l'utilisation des moyens de communication à distance. Certains professionnels ont recours à la prise de décision automatisée pour pratiquer des différences de prix entre différents groupes de consommateurs et, dans certains cas, les prix sont adaptés à la sensibilité individuelle aux prix des consommateurs. C'est la raison pour laquelle les consommateurs devraient être informés, avant d'être liés par un contrat à distance, du fait que le prix du service financier a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.
- (28) Dans le cadre de la directive 2002/65/CE, les États membres étaient habilités à conserver ou à adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information préalable, à condition que ces dispositions soient conformes au droit de l'Union. Plusieurs États membres ont maintenu ou adopté des exigences plus strictes en matière d'information dans ce contexte. Il convient de maintenir la possibilité d'offrir un niveau plus élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne les règles en matière d'information précontractuelle. Cela devrait s'appliquer tant au catalogue d'informations qu'aux modes de présentation des informations. L'application de règles plus strictes peut également inclure l'application d'exigences énoncées dans des actes de l'Union concernant des services financiers spécifiques à des services financiers non couverts par ces actes sectoriels de l'Union.
- (29) La stratégie d'investissement de certains services financiers pourrait comporter des facteurs environnementaux ou sociaux. Afin de pouvoir prendre une décision en connaissance de cause, le consommateur devrait également être informé des objectifs environnementaux ou sociaux particuliers visés par le service financier.
- (30) Toutes les informations précontractuelles devraient être fournies sur un support durable et devraient être présentées à la fois de manière à être faciles à comprendre pour le consommateur et dans un format lisible. Un format lisible signifie qu'il faut utiliser des caractères d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. En outre, les descriptions trop longues et complexes, les petits caractères et l'utilisation excessive de liens hypertextes devraient être évités dans la mesure du possible, car ces méthodes nuisent à la compréhension des consommateurs. Si les informations ne peuvent pas être transmises sur un support durable avant la conclusion du contrat en raison du moyen de communication choisi par le consommateur, elles devraient être fournies immédiatement après sa conclusion.
- (31) Les exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. Dans le cas des écrans de téléphones portables, lorsque le professionnel a adapté le contenu et la présentation de l'interface en ligne à ces appareils, les informations suivantes devraient être fournies d'emblée et de la manière la plus visible possible: des informations concernant l'identité du professionnel; les principales caractéristiques du service financier destiné aux consommateurs; le prix total que le consommateur doit payer au professionnel pour le service financier destiné aux consommateurs, y compris toutes les taxes payées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier, ainsi que l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, y compris les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit. Les informations restantes pourraient être organisées par niveaux. Toutes les informations devraient toutefois être fournies sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.

- (32) Lorsque les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, ces informations devraient être présentées de manière claire et compréhensible. À cet égard, les informations pourraient être mises en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage. La technique de l'organisation des informations par niveaux, selon laquelle certaines exigences en matière d'information précontractuelle sont considérées comme étant des éléments essentiels et sont donc placées de manière bien visible au premier niveau, tandis que d'autres éléments détaillés des informations précontractuelles sont présentés dans des niveaux associés, a été testée et s'est révélée utile pour certains services financiers. Lorsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devrait indiquer au premier niveau du moyen électronique, au moins, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourraient être affichées dans d'autres niveaux. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles devraient toutes être facilement accessibles au consommateur, et l'utilisation de niveaux associés ne devrait pas détourner l'attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il devrait être possible d'imprimer l'ensemble des informations précontractuelles en un seul document.
- (33) Une autre manière de fournir des informations précontractuelles par voie électronique peut consister à recourir à l'approche de la «table des matières» avec des en-têtes extensibles. Tout en haut, les consommateurs pourraient trouver les thèmes principaux, chacun d'entre eux pouvant être développé en cliquant dessus, de sorte que les consommateurs soient dirigés vers une présentation plus détaillée des informations pertinentes. De cette façon, les consommateurs disposent de toutes les informations nécessaires dans un même endroit, tout en gardant le contrôle sur ce qu'ils doivent examiner et le moment auquel le faire. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de télécharger l'ensemble du document contenant les informations précontractuelles et de le sauvegarder en tant que document autonome.
- (34) Les consommateurs devraient disposer d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel devrait en informer le consommateur avant le début de l'exécution du contrat.
- (35) Le délai de rétractation devrait expirer quatorze jours calendaires après le jour de la conclusion du contrat à distance ou après le jour où le consommateur reçoit les informations précontractuelles et les conditions contractuelles, si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat à distance. Le délai devrait être porté à trente jours calendaires pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles. Afin d'accroître la sécurité juridique, si le consommateur n'a pas reçu lesdites informations précontractuelles et conditions contractuelles, le délai de rétractation devrait expirer au plus tard douze mois et quatorze jours calendaires après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation ne devrait pas expirer si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation sur un support durable.
- (36) Afin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance.
- (37) En plus des autres moyens de rétractation existants, comme le formulaire figurant à l'annexe I, partie B, de la directive 2011/83/UE, lorsque le professionnel offre la possibilité de conclure des contrats à distance au moyen d'une interface en ligne, par exemple au moyen d'un site internet ou d'une application, il devrait être tenu de permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat de ce type au moyen d'une fonction. Cela devrait permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat avec autant de facilité qu'il a pu le conclure. Pour ce faire, le professionnel devrait fournir au consommateur une fonction de rétractation qui soit facile à trouver pour le consommateur, disponible en permanence et clairement visible pendant la durée du délai de rétractation. Le consommateur devrait être en mesure de trouver la fonction et d'y accéder de manière aisée et simple. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été conclu au moyen de cette application. Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. Le consommateur devrait être autorisé à faire la déclaration de rétractation et à fournir ou à confirmer les informations nécessaires pour identifier le contrat. Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, devrait pouvoir être en mesure de se rétracter du contrat sans devoir fournir une nouvelle fois son identification ou, le cas échéant, l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter. Afin d'éviter que le consommateur n'exerce involontairement son droit de rétractation, le professionnel devrait exiger du consommateur qu'il confirme la décision de rétractation par des moyens qui attestent son intention de le faire. Si le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le

professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci. Lorsque le consommateur utilise la fonction prévue pour exercer son droit de rétractation, le professionnel devrait lui communiquer sans retard excessif un accusé de réception de cette rétractation sur un support durable. Cette obligation devrait s'appliquer non seulement aux contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi à tous les contrats à distance qui sont soumis au droit de rétractation au titre de la directive 2011/83/UE. L'objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et de simplifier la possibilité de jouir de ce droit, étant donné qu'en ce qui concerne la vente à distance de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne ou de s'informer personnellement sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. Par conséquent, cette obligation devrait être prévue non seulement pour les contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi pour les contrats à distance portant sur d'autres biens et services, lorsque le droit de l'Union prévoit un droit de rétractation, afin d'accroître les possibilités pour le consommateur de se retirer de contrats par voie de rétractation.

- (38) Il se peut que, outre les informations précontractuelles qui lui sont fournies par le professionnel, le consommateur ait encore besoin d'aide pour décider quel service financier est le plus adapté à ses besoins et à sa situation financière. Le principal objectif poursuivi par la fourniture d'explications adéquates est de veiller à ce que le consommateur comprenne le service financier proposé par le professionnel avant de signer le contrat. Afin de veiller à ce que cet objectif soit atteint, ces explications adéquates devraient être fournies en temps utile, afin de laisser suffisamment de temps au consommateur pour qu'il puisse l'examiner avant la conclusion du contrat. La simple reproduction des informations précontractuelles pourrait ne pas être suffisante et il convient donc d'éviter d'y avoir recours. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que, avant la conclusion d'un contrat de services financiers à distance, les professionnels fournissent cette aide en ce qui concerne les services financiers qu'ils proposent au consommateur, en donnant des explications adéquates concernant les caractéristiques essentielles du contrat, y compris les éventuels services accessoires, et les effets spécifiques que ce contrat peut avoir sur le consommateur. En ce qui concerne les caractéristiques essentielles du contrat, le professionnel devrait expliquer les principaux éléments de l'offre, tels que le prix total que devra lui payer le consommateur et la description des principales caractéristiques du service financier, ainsi que son incidence sur le consommateur, en indiquant également, le cas échéant, si les services accessoires peuvent ou non être résiliés séparément et les conséquences d'une telle résiliation. En ce qui concerne les effets spécifiques du contrat proposé, le professionnel devrait aussi expliquer les principales conséquences du non-respect des obligations contractuelles qui y sont prévues.
- (39) Les contrats relevant du champ d'application de la présente directive peuvent être de différentes natures financières et donc varier considérablement. Par conséquent, les États membres pourraient adapter la manière dont ces explications sont fournies aux circonstances dans lesquelles le service financier est proposé et à l'aide dont le consommateur a besoin, en tenant compte du niveau de connaissance et de l'expérience du consommateur en ce qui concerne le service financier et la nature de ce service. Afin de veiller à ce que le consommateur obtienne des explications adéquates, les États membres devraient encourager les professionnels à lui fournir ces explications d'une manière simple et directe, dans l'intérêt du consommateur.
- (40) L'obligation de fournir des explications adéquates est particulièrement importante lorsque les consommateurs ont l'intention de conclure un contrat de services financiers à distance et que le professionnel fournit des explications au moyen d'outils en ligne entièrement automatisés, tels que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou d'autres moyens similaires. Afin de s'assurer que le consommateur comprend les effets que le contrat peut avoir sur sa situation économique, celui-ci devrait toujours être en mesure, lors de la phase précontractuelle, d'obtenir une intervention humaine agissant pour le compte du professionnel, sans frais, pendant les heures de bureau du professionnel. Le consommateur devrait également avoir le droit, dans des cas justifiés et sans charge excessive pour le professionnel, de demander une intervention humaine après la conclusion du contrat à distance. Cela pourrait inclure le droit à une intervention humaine lors du renouvellement d'un contrat, en cas de difficultés majeures pour le consommateur ou lorsque des explications complémentaires concernant les conditions contractuelles sont nécessaires.
- (41) Les interfaces en ligne trompeuses de plateformes en ligne de professionnels sont des pratiques qui ont pour objectif ou pour effet d'altérer ou d'entraver sensiblement la capacité des consommateurs qui sont les destinataires du service financier à prendre une décision ou à faire un choix, de manière autonome et éclairée. Cela vaut en particulier pour les contrats de services financiers conclus à distance. Ces pratiques peuvent être utilisées par les professionnels pour persuader les consommateurs qui sont les destinataires de leur service de se livrer à des comportements non désirés ou de prendre des décisions non souhaitées, qui sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives pour eux. Par

conséquent, il devrait être interdit aux professionnels de tromper ou d'influencer les consommateurs qui sont destinataires de leur service et d'altérer ou d'entraver leur autonomie, leur prise de décision ou leur choix par la structure, la conception ou les fonctionnalités d'une interface en ligne ou d'une partie de celle-ci. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, les choix de conception abusifs destinés à amener le consommateur à faire des choix ou à exécuter des actions qui profitent au professionnel mais qui ne sont pas nécessairement dans l'intérêt du consommateur, en lui présentant des choix de manière biaisée, par exemple en accordant davantage d'importance à certains choix au moyen de composantes visuelles, auditives ou autres, lorsqu'il est demandé au consommateur de prendre une décision. Si le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾ interdit aux prestataires de services intermédiaires exploitant des plateformes en ligne de recourir à des interfaces trompeuses dans la conception et l'organisation de leurs interfaces en ligne, la présente directive devrait obliger les États membres à empêcher les professionnels proposant des services financiers à distance d'utiliser de telles interfaces lorsqu'ils concluent des contrats pour ce type de services. Les dispositions dudit règlement et de la présente directive sont donc complémentaires, puisqu'elles s'appliquent à des professionnels agissant à des titres différents. Étant donné que, en raison de leur complexité et des risques graves qui leur sont propres, les services financiers pourraient devoir faire l'objet d'exigences plus détaillées en ce qui concerne les interfaces trompeuses, les États membres devraient être autorisés, par dérogation au niveau complet d'harmonisation, à conserver ou à introduire des dispositions plus strictes, pour autant que ces dispositions soient conformes au droit de l'Union. Cette possibilité est conforme à l'article 3, paragraphe 9, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁵⁾, relatif aux pratiques commerciales déloyales dans le domaine des services financiers, qui prévoit que les États membres peuvent également imposer des exigences plus restrictives ou plus rigoureuses dans le cadre des services financiers.

- (42) Les services financiers conclus à distance peuvent être commercialisés sur les médias sociaux, par exemple par des influenceurs. Les consommateurs pourraient être encouragés à prendre des décisions sans réfléchir aux conséquences et aux risques qui en découlent, et ils pourraient acheter des services financiers qui ne correspondent pas à leurs besoins. La Commission devrait évaluer les pratiques de commercialisation, sur les médias sociaux, des professionnels qui font la promotion de services financiers conclus à distance, ainsi que la nécessité éventuelle d'intervenir à cet égard. Cela devrait par exemple se faire à la lumière de l'application de la directive 2005/29/CE et d'autres actes législatifs pertinents de l'Union à ces pratiques. Il y a eu des cas, dans certains États membres, où des influenceurs, par leurs pratiques de commercialisation, ont induit les consommateurs en erreur en faisant de la publicité, sur des plateformes de médias sociaux, pour certains produits de services financiers sans les informer du risque de perte encouru. La directive 2005/29/CE contient des dispositions visant à garantir que les pratiques trompeuses qui induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen sont interdites et que les informations substantielles dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause ne peuvent être omises. Ces dispositions peuvent être considérées comme couvrant les pratiques de commercialisation des influenceurs sur les plateformes de médias sociaux.
- (43) Il y a donc lieu de modifier la directive 2011/83/UE en conséquence.
- (44) Il convient, dès lors, d'abroger la directive 2002/65/CE.
- (45) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (46) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁶⁾, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

⁽¹⁴⁾ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).

⁽¹⁵⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽¹⁶⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1^{er}. Dans le cas des contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers, seuls les articles 1^{er} et 2, l'article 3, paragraphes 2, 5 et 6, l'article 4, l'article 6 bis, l'article 8, paragraphe 6, l'article 11 bis, les articles 16 bis à 16 sexies, l'article 19, les articles 21 à 23, l'article 24, paragraphes 1 et 6, les articles 25 à 27 et l'article 29 s'appliquent.

À l'exception de l'article 21, lorsque des contrats visés au premier alinéa comportent une première convention de service suivie d'une série d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions visées au premier alinéa ne s'appliquent qu'à la première convention.

Lorsqu'il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent.»;

b) au paragraphe 3, le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) portant sur les services financiers non couverts par l'article 3, paragraphe 1^{er}»;

2) À l'article 6, paragraphe 1, le point h) est remplacé par le texte suivant:

«h) lorsqu'il existe un droit de rétractation, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 11 bis»;

3) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

Exercice du droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

1. Pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, le professionnel veille à ce que le consommateur puisse également se rétracter du contrat en utilisant une fonction de rétractation.

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

2. La fonction de rétractation permet au consommateur d'envoyer une déclaration de rétractation en ligne dans laquelle il informe le professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Cette déclaration de rétractation en ligne permet au consommateur de fournir ou de confirmer facilement les informations suivantes:

a) son nom;

b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;

c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

3. Une fois la déclaration de rétractation en ligne remplie par le consommateur conformément au paragraphe 2, le professionnel permet au consommateur de la lui soumettre au moyen d'une fonction de confirmation.

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté.

4. Une fois la fonction de confirmation activée par le consommateur, le professionnel lui envoie sans retard excessif un accusé de réception de la rétractation sur un support durable, y compris des informations sur son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.

5. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation applicable s'il a soumis la déclaration de rétractation en ligne visée au présent article avant l'expiration de ce délai.».

4) Le chapitre suivant est inséré:

«CHAPITRE III BIS

Règles relatives aux contrats de services financiers conclus à distance

Article 16 bis

Obligations d'information concernant les contrats à distance portant sur des services financiers destinés aux consommateurs

1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

- a) l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit;
- b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi, ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par le professionnel et, s'il y a lieu, les informations du professionnel pour le compte duquel il agit; tous ces moyens de communication proposés par le professionnel garantissent que le consommateur est en mesure de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable;
- c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit;
- d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel le professionnel est inscrit et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
- e) dans le cas où l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et les autres coordonnées éventuelles de l'autorité de surveillance compétente;
- f) une description des principales caractéristiques du service financier;
- g) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement;
- i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;
- j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle et une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
- l) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies en application du présent paragraphe sont valables;

- m) les modes de paiement et d'exécution;
- n) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;
- p) l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- q) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
- r) les informations relatives aux droits que pourraient avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;
- s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 11 *bis*;
- t) toute clause contractuelle qui détermine le droit applicable au contrat à distance et/ou la juridiction compétente;
- u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;
- v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci;
- w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par les directives 2014/49/UE (*) et 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil (**).

2. Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations visées au paragraphe 1, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur.

3. En cas de communication par téléphonie vocale, le professionnel indique explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informe également le consommateur que tel est le cas.

4. Par dérogation au paragraphe 1, en cas de communication par téléphonie vocale visée au paragraphe 3, si le consommateur y consent explicitement, le professionnel peut ne fournir que les informations visées au paragraphe 1, points a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Dans ce cas, le professionnel informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées au paragraphe 1. Le professionnel fournit les autres informations requises au titre du paragraphe 1 sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

5. Dans le cas où les informations visées au paragraphe 1 sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, les États membres exigent que le professionnel envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 16 *ter*. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

6. Les informations visées au paragraphe 1 sont fournies au consommateur sur un support durable et sont faciles à lire.

Les informations visées au paragraphe 1 sont fournies sur demande et dans un format approprié et accessible aux consommateurs en situation de handicap y compris ceux qui présentent une déficience visuelle.

7. À l'exception des informations visées au paragraphe 1, points a), f), g), k) et p), le professionnel est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées au paragraphe 1.

En pareils cas, le professionnel veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées au paragraphe 1 avant la conclusion du contrat à distance.

8. En ce qui concerne le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

9. Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union.

10. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ledit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

Lorsque cet autre acte de l'Union ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément au paragraphe 1, point p).

Article 16 ter

Droit de rétractation des contrats à distance portant sur des services financiers

1. Les États membres veillent à ce que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai est porté à trente jours calendaires pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles.

Le délai de rétractation visé au premier alinéa commence à courir:

- a) soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;
- b) soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 bis, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 bis, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1, point p).

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

- a) aux services financiers destinés aux consommateurs dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui seraient susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - opérations de change,
 - instruments du marché monétaire,
 - titres négociables,
 - parts dans des organismes de placement collectif,
 - contrats financiers à terme (*futures*), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,

- contrats à terme sur taux d'intérêt (CTT),
 - contrats d'échange (*swaps*) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (*equity swaps*),
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Cette catégorie comprend notamment les options sur devises et sur taux d'intérêt;
- b) aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;
- c) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.
3. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1 s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.
4. Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.
5. Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit national fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.
6. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation, seules les règles dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. Lorsque cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, par exemple un délai de réflexion, seules les règles correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union.
7. Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer, en lieu et place, les dispositions ci-après aux services financiers suivants:
- a) l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil (***) aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2; et
 - b) les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil (****) aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2.

Article 16 quater

Paiement du service fourni avant la rétractation

1. Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation prévu par l'article 16 *ter*, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif. Le montant à payer ne peut:
- a) excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;
 - b) en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité.
2. Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par les consommateurs en cas de rétractation d'un contrat d'assurance.
3. Le professionnel ne peut exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1 du présent article, sauf s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 16 *bis*, paragraphe 1, point p). Toutefois, le professionnel ne peut exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur.

4. Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le professionnel reçoit la notification de rétractation, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1.

5. Le consommateur restitue au professionnel, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toute somme qu'il a reçue de ce dernier.

Article 16 quinquies

Explications adéquates

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels soient tenus de fournir au consommateur des explications adéquates concernant les contrats de services financiers proposés, qui permettent au consommateur d'évaluer si le contrat et les services accessoires proposés sont adaptés à ses besoins et à sa situation financière. Ces explications sont fournies gratuitement au consommateur et préalablement à la conclusion du contrat. Les explications comprennent notamment les éléments suivants:

- a) les informations précontractuelles requises;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires;
- c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur.

2. Les États membres peuvent préciser les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1. Les États membres peuvent en adapter les modalités et l'étendue en fonction du contexte dans lequel le service financier est proposé, de la personne à qui il est proposé et de la nature du service financier proposé.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur ait le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1.

4. En ce qui concerne le respect des exigences en matière d'explications adéquates énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

5. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

Article 16 sexies

Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

1. Sans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil (****), de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres adoptent des mesures qui, conformément au droit de l'Union, portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes:

- a) accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires de leur service de prendre une décision;
- b) demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou
- c) rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

2. Les États membres peuvent adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels énoncées au paragraphe 1, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union.

- (*) Directive 2014/49/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative aux systèmes de garantie des dépôts (JO L 173 du 12.6.2014, p. 149).
- (**) Directive 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 mars 1997 relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs (JO L 84 du 26.3.1997, p. 22).
- (***) Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).
- (****) Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).».

5) À l'article 24, le paragraphe suivant est ajouté:

«6. En ce qui concerne les infractions aux mesures adoptées en vertu des dispositions visées à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, applicables aux contrats à distance de services financiers destinés aux consommateurs, les États membres veillent à ce que, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue de l'imposition d'amendes, ou les deux.».

6) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 *bis* et 3, à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, à l'article 16 *bis*, paragraphes 2 et 9, à l'article 16 *ter*, paragraphe 7, et à l'article 16 *sexies*, il en informe la Commission au plus tard le 19 décembre 2025, ainsi que de tous les changements ultérieurs.».

7) L'annexe I est modifiée conformément à l'annexe I de la présente directive.

Article 2

Transposition et réexamen

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 19 décembre 2025, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 19 juin 2026.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Elles contiennent également une mention précisant que les références faites, dans les dispositions législatives, réglementaires et administratives en vigueur, à la directive abrogée par la présente directive s'entendent comme faites à la présente directive. Les modalités de cette référence et la formulation de cette mention sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

3. Au plus tard le 31 juillet 2030, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, y compris la fonction de rétractation. Ce rapport comprend une évaluation du fonctionnement du marché unique des services financiers conclus à distance dans l'Union et de l'incidence de la présente directive sur d'autres dispositions pertinentes du droit de l'Union.

*Article 3***Abrogation**

La directive 2002/65/CE est abrogée avec effet au 19 juin 2026.

Les références faites à la directive abrogée s'entendent comme faites à la directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive, et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe de la présente directive.

*Article 4***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 5***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 22 novembre 2023.

Par le Parlement européen

La présidente

R. METSOLA

Par le Conseil

Le président

P. NAVARRO RÍOS

ANNEXE I

L'annexe I de la directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

Dans la partie «A. Informations standardisées sur la rétractation», sous la rubrique «Instructions à suivre pour remplir les informations», l'instruction 3 est remplacée par le texte suivant:

- «[3] Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l’adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.”. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d’ambiguïté sur notre site internet [insérer l’adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans retard un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).”».
-

ANNEXE II

Tableau de correspondance

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 1 ^{er} , paragraphe 1	—
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, premier alinéa	Article 3, paragraphe 1 <i>ter</i> , deuxième alinéa
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, deuxième alinéa	Article 3, paragraphe 1 <i>ter</i> , troisième et quatrième alinéas
Article 2, point a)	Article 2, point 7)
Article 2, point b)	Article 2, point 12)
Article 2, point c)	Article 2, point 2)
Article 2, point d)	Article 2, point 1)
Article 2, point e)	Article 2, point 7)
Article 2, point f)	Article 2, point 10)
Article 2, point g)	—
Article 3, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1
Article 3, paragraphe 1, point 1) a), b) et c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, points a) et b)
Article 3, paragraphe 1, point 1) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point d)
Article 3, paragraphe 1, point 1) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point e)
Article 3, paragraphe 1, point 2) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point f)
Article 3, paragraphe 1, point 2) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point g)
Article 3, paragraphe 1, point 2) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point j)
Article 3, paragraphe 1, point 2) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point k)
Article 3, paragraphe 1, point 2) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point l)
Article 3, paragraphe 1, point 2) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point m)
Article 3, paragraphe 1, point 2) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point n)
Article 3, paragraphe 1, point 3) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point p)
Article 3, paragraphe 1, point 3) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point q)
Article 3, paragraphe 1, point 3) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point r)
Article 3, paragraphe 1, point 3) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point s)
Article 3, paragraphe 1, point 3) e)	—
Article 3, paragraphe 1, point 3) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point t)
Article 3, paragraphe 1, point 3) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point u)
Article 3, paragraphe 1, point 4) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point v)
Article 3, paragraphe 1, point 4) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point w)

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 3, paragraphe 2	—
Article 3, paragraphe 3, premier alinéa, point a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 3
Article 3, paragraphe 3, premier alinéa, point b), et deuxième alinéa	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 4
Article 3, paragraphe 4	—
Article 4, paragraphes 1 et 5	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 10
Article 4, paragraphe 2	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 9
Article 4, paragraphes 3 et 4	—
Article 5, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, premier alinéa, paragraphe 5 et paragraphe 6, premier alinéa
Article 5, paragraphe 2	—
Article 5, paragraphe 3	—
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, première phrase	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, premier alinéa
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, deuxième phrase	—
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, premier tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point a)
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, deuxième tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point b)
Article 6, paragraphe 1, troisième alinéa	—
Article 6, paragraphe 2, point a)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point a)
Article 6, paragraphe 2, point b)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point b)
Article 6, paragraphe 2, point c)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point c)
Article 6, paragraphes 3, 4, 5, 6, 7 et 8	—
Article 7, paragraphe 1, texte introductif	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, texte introductif
Article 7, paragraphe 1, premier tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point a)
Article 7, paragraphe 1, deuxième tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point b)
Article 7, paragraphe 2	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 2
Article 7, paragraphe 3	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 3
Article 7, paragraphe 4	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 4
Article 7, paragraphe 5	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 5
Article 9	—
Article 10	—
Article 11, premier et troisième alinéas	Article 24, paragraphe 1

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 11, deuxième alinéa	—
Article 12, paragraphe 1	Article 25, premier alinéa
Article 12, paragraphe 2	—
Article 13, paragraphe 1	Article 23, paragraphe 1
Article 13, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 2
Article 13, paragraphe 3	—
Article 14	—
Article 15	—
Article 16	—
Article 17	—
Article 18	—
Article 19	—
Article 20	—
Article 21	—
Article 22	—
Article 23	—