CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

AVIS

Avis lV/52/2026 19 novembre 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

Par lettre des 12 juin et 29 juillet, Madame Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a soumis les projets de loi et de règlement grand-ducal portant transposition de la directive (UE) 2023/2673 à l'avis de la Chambre des salariés.

1. Le projet de loi a pour objet de transposer en droit luxembourgeois 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.

2. La directive devait être transposée par les Etats membres au plus tard le 19 décembre 2025, les dispositions nationales de transposition devant être applicables à compter du 19 juin 2026, date à laquelle la directive 2002/65/CE est abrogée.

3. Le projet de loi est accompagné d'un projet de règlement grand-ducal modifiant la partie réglementaire du Code de la consommation afin d'assurer la transposition des adaptations apportées par cette directive aux informations standardisées relatives au droit de rétractation.

4. L'ensemble de ces textes poursuit un objectif commun consistant à adapter le cadre juridique applicable à la commercialisation à distance des services financiers aux évolutions des technologies numériques, tout en assurant une meilleure articulation entre les règles générales du droit de la consommation et les nombreuses législations sectorielles européennes intervenues depuis l'adoption de la directive 2002/65/CE.

5. La réforme est motivée par la numérisation croissante des services financiers, l'apparition de nouveaux produits commercialisés exclusivement à distance ainsi que par la multiplication des actes sectoriels européens qui ont progressivement réduit le champ d'application de la directive 2002/65/CE. La nouvelle directive intègre dès lors les règles relatives aux contrats de services financiers conclus à distance dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, tout en maintenant, pour les contrats de services financiers conclus à distance, un dispositif jouant un rôle de « filet de sécurité ». Les nouvelles dispositions ont vocation à s'appliquer dans la mesure où les actes sectoriels de l'Union européenne régissant des services financiers spécifiques ne prévoient pas de règles correspondantes, notamment en matière d'information précontractuelle, de droit de rétractation ou d'explications adéquates à fournir au consommateur. Les dispositions sectorielles applicables notamment en matière de crédit, d'assurance, de services de paiement ou de produits d'investissement prévalent dès lors dans les matières qu'elles régissent spécifiquement. Cette articulation vise à limiter les chevauchements entre les différents instruments européens tout en préservant la protection des consommateurs.

6. La Chambre des salariés accueille favorablement cette approche, qui contribue à préserver la sécurité juridique tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs. Elle relève toutefois que la coexistence de règles générales et de nombreuses législations sectorielles risque de rendre le cadre juridique particulièrement complexe, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Notre Chambre estime dès lors qu'une attention particulière devra être portée à la clarté des informations communiquées au consommateur ainsi qu'à la cohérence de leur présentation, indépendamment de la législation applicable.

7. Le projet modernise les règles applicables à la conclusion à distance des contrats de services financiers et renforce les obligations d'information précontractuelle afin de mieux tenir compte des supports numériques. Les professionnels devront fournir des informations plus complètes concernant notamment leur identité, leurs coordonnées, les caractéristiques essentielles du service, les risques éventuels, les frais et commissions, les conséquences d'un défaut de paiement, les modalités d'exercice du droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, certains objectifs environnementaux ou sociaux poursuivis par le produit financier. Les auteurs du projet insistent également sur la nécessité

de présenter ces informations dans un format clair, lisible et adapté aux supports numériques, en évitant notamment les présentations susceptibles de nuire à leur compréhension.

8. La Chambre des salariés partage pleinement cet objectif. Elle rappelle néanmoins qu'un renforcement des obligations d'information précontractuelle ne garantit pas, à lui seul, une meilleure compréhension des produits financiers par les consommateurs. Une accumulation d'informations techniques ou juridiques peut, au contraire, rendre plus difficile l'identification des éléments véritablement essentiels à la prise de décision. Notre Chambre estime dès lors qu'il importe de privilégier des informations claires, synthétiques, facilement identifiables et effectivement compréhensibles pour le consommateur moyen. À cet égard, la CSL estime qu'une attention particulière devrait être portée à la présentation des informations essentielles, notamment sur les supports numériques, afin de permettre au consommateur de comparer utilement les offres et de prendre une décision véritablement éclairée.

9. Le projet introduit ensuite plusieurs garanties nouvelles destinées à renforcer l'équité dans les relations contractuelles numériques. Il prévoit notamment l'obligation de fournir au consommateur des explications adéquates lui permettant d'apprécier si le produit financier proposé correspond à ses besoins et à sa situation financière.

10. Le texte reconnaît en outre au consommateur le droit de solliciter une intervention humaine lorsque le professionnel recourt exclusivement à une interface automatisée, telle qu'un agent conversationnel (chatbot) ou un système de conseil automatisé.

11. La Chambre des salariés se félicite de l'introduction d'un droit à une intervention humaine dans les situations visées par le projet, notamment lorsque les explications adéquates sont fournies au moyen d'outils interactifs en ligne. Elle considère que cette innovation constitue une réponse bienvenue au recours croissant aux outils numériques et à l'intelligence artificielle dans le secteur financier. Elle estime cependant que cette garantie ne doit pas revêtir un caractère purement théorique. Il importe que le consommateur puisse effectivement obtenir, dans un délai raisonnable, une réponse individualisée de la part d'une personne disposant des compétences nécessaires pour répondre à ses interrogations, en particulier lorsque le produit financier présente un degré élevé de complexité ou comporte des risques importants.

12. Dans son avis, l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) relève également que les modalités pratiques du droit à une intervention humaine mériteraient d'être précisées. La CSL partage cette préoccupation et estime nécessaire que les modalités permettant de solliciter cette intervention soient clairement portées à la connaissance du consommateur et que l'accès à un interlocuteur humain ne soit pas entravé par des démarches numériques complexes ou dissuasives.

13. Le projet instaure par ailleurs une nouvelle modalité d'exercice du droit de rétractation pour les contrats conclus au moyen d'une interface en ligne. Les professionnels devront mettre à disposition une fonction de rétractation facilement accessible, permettant au consommateur d'exercer son droit par voie électronique et de recevoir sans délai un accusé de réception sur un support durable. Cette mesure vise à permettre au consommateur de renoncer au contrat avec une facilité comparable à celle avec laquelle il l'a conclu.

14. Le projet de règlement grand-ducal complète ces nouvelles dispositions en adaptant l'article R. 222-1 du Code de la consommation. Il modifie les informations standardisées relatives au droit de rétractation afin d'y intégrer les mentions relatives à la nouvelle fonction de rétractation électronique ainsi que l'information selon laquelle le consommateur reçoit, sans retard excessif, un accusé de réception de sa rétractation lorsqu'il utilise cette fonctionnalité. Il procède également à une adaptation rédactionnelle de la terminologie employée dans les instructions du modèle

standardisé, afin de l'aligner sur celle de la directive. Selon les auteurs du projet, ces modifications revêtent un caractère essentiellement technique et visent à assurer la cohérence entre la partie législative et la partie réglementaire du Code de la consommation ainsi que la transposition de l'annexe I de la directive 2011/83/UE telle que modifiée.

15. Concernant la nouvelle fonction de rétractation électronique, la Chambre des salariés considère qu'elle constitue une avancée susceptible de faciliter l'exercice effectif des droits des consommateurs. Elle rappelle toutefois que cette fonctionnalité ne remplira pleinement son objectif que si elle est réellement accessible, clairement identifiable et facilement utilisable. Il conviendra dès lors de veiller à ce qu'elle ne soit pas dissimulée au sein d'une succession d'écrans, de menus ou de procédures susceptibles d'en décourager l'utilisation. La CSL relève, à cet égard, que le projet de règlement grand-ducal se limite à adapter les informations standardisées relatives au droit de rétractation, mais que l'effectivité de cette nouvelle garantie dépendra essentiellement de sa mise en œuvre pratique par les professionnels.

16. La CSL rejoint la recommandation formulée par l'ULC visant à élaborer des lignes directrices pratiques à destination des professionnels. Celles-ci devraient notamment préciser les exigences relatives à la visibilité et à l'accessibilité de la fonction de rétractation électronique, aux termes employés pour la désigner, à son fonctionnement sans obstacles inutiles ainsi qu'à la confirmation de réception adressée au consommateur. Une telle démarche contribuerait à prévenir les divergences d'interprétation et à garantir une application cohérente des nouvelles dispositions ainsi qu'une protection uniforme des consommateurs.

17. Le projet interdit par ailleurs certaines pratiques de conception des interfaces numériques susceptibles de manipuler ou d'influencer indûment le comportement du consommateur (« dark patterns »). Les auteurs du projet ont choisi de reprendre l'ensemble des interdictions prévues par la directive, dans un souci de cohérence avec le cadre européen applicable aux interfaces numériques.

18. La Chambre des salariés se félicite de l'interdiction des interfaces manipulatrices (« dark patterns »), qui constitue une réponse appropriée à certaines pratiques de commercialisation numérique susceptibles d'altérer la liberté de choix des consommateurs. Elle souligne néanmoins que l'efficacité de cette interdiction dépendra largement des contrôles exercés par les autorités compétentes ainsi que de l'application effective de sanctions suffisamment dissuasives. L'évolution rapide des techniques de personnalisation algorithmique et du recours à l'intelligence artificielle nécessitera, à cet égard, une vigilance constante afin que les nouvelles garanties instaurées par le législateur conservent toute leur portée.

19. L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) attire aussi l'attention sur les difficultés de preuve et de mise en œuvre effective de l'interdiction des interfaces manipulatrices. La Chambre des salariés partage cette préoccupation : les consommateurs peuvent rencontrer des difficultés pour identifier et établir la preuve de pratiques dont les effets dépendent du parcours individuel de navigation ou de paramètres de personnalisation. Elle estime dès lors nécessaire que les mécanismes de contrôle et de recours soient suffisamment accessibles et adaptés aux spécificités des interfaces numériques.

20. À l'instar de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), la Chambre des salariés relève que les mécanismes de contrôle et les actions en cessation ou en interdiction ne garantissent pas nécessairement, à eux seuls, la réparation individuelle du préjudice subi par un consommateur en cas de manquement aux nouvelles obligations. La Chambre partage dès lors les préoccupations exprimées par l'ULC quant à l'absence de sanctions civiles spécifiques attachées à certaines des nouvelles obligations. Sans

préjudice des voies de recours offertes par le droit commun, elle invite les auteurs du projet à examiner l'opportunité de prévoir, dans le respect du cadre européen applicable, des conséquences civiles adaptées en cas de manquement, notamment lorsqu'un consommateur a conclu un contrat sous l'effet d'une interface manipulatrice ou d'un défaut d'information substantiel. Une telle démarche contribuerait à renforcer l'effectivité des droits reconnus aux consommateurs.

21. Enfin, la Chambre des salariés prend acte du choix des auteurs du projet de procéder à une transposition fidèle de la directive et de limiter les adaptations réglementaires aux seules modifications rendues nécessaires par celle-ci. Si cette approche favorise la sécurité juridique et l'harmonisation du droit européen, la CSL s'interroge néanmoins sur l'opportunité de ne pas avoir davantage exploité les marges d'appréciation laissées aux États membres, dans les limites autorisées par le droit de l'Union européenne, lorsqu'elles auraient permis de renforcer la protection des consommateurs, notamment en ce qui concerne la présentation des informations précontractuelles et l'accompagnement des consommateurs confrontés à des produits financiers particulièrement complexes.

***

Sous réserve des observations qui précèdent, la Chambre des salariés est en mesure de marquer son accord avec les projets de loi et de règlement grand-ducal sous rubrique.

Luxembourg, le 19 novembre 2026

Pour la Chambre des salariés,





Sylvain HOFFMANN
Directeur

Nora BACK
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.