

AVIS DU CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS LUXEMBOURG SUR LE PROJET DE LOI PORTANT 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.

Le projet de loi soumis pour avis par saisine en date du 10 juin 2026 a pour objet la transposition en droit luxembourgeois de la directive (UE) 2023/2673 relative aux contrats de services financiers conclus à distance.

Le Centre Européen des Consommateurs Luxembourg (CEC Luxembourg) accueille favorablement l'orientation générale du texte, lequel s'inscrit dans la volonté européenne de renforcer la protection des consommateurs dans le cadre de la conclusion à distance de contrats portant sur des services financiers.

Dans le présent avis, le CEC Luxembourg entend, dans un premier temps, partager son expérience de terrain en matière de contrats de services financiers conclus à distance et des difficultés susceptibles d'être rencontrées par les consommateurs dans les parcours numériques et transfrontaliers, avant de formuler des observations sur certaines dispositions du projet de loi, puis de conclure par des considérations générales.

EXPÉRIENCE DU CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS LUXEMBOURG

Les catégories disponibles dans l'outil statistique du CEC Luxembourg permettent d'identifier les demandes introduites par des consommateurs résidant au Luxembourg concernant des *services financiers* conclus à distance.

Les données disponibles montrent une hausse sensible entre 2023 et 2024, le nombre de demandes étant passé de 36 à 71. Celui-ci s'est ensuite stabilisé, avec 73 demandes enregistrées en 2025. Au 28 septembre 2026, 52 demandes avaient été recensées et, sur cette base, environ 70 demandes pourraient à nouveau être enregistrées sur l'ensemble de l'année.

Ces chiffres montrent que les problématiques liées aux services financiers à distance représentent une réalité constante dans l'activité du CEC Luxembourg depuis 2024. Sans constituer nécessairement l'une des catégories les plus importantes en volume, elles témoignent néanmoins de difficultés récurrentes rencontrées par les consommateurs dans ce domaine.

OBSERVATIONS SUR LE PROJET DE LOI

Modification de l'article L. 222-14 du Code de la consommation – Informations précontractuelles

Dans le secteur financier, où la technicité et le volume des informations peuvent rendre difficile la compréhension des produits, le CEC Luxembourg considère comme particulièrement important que les informations précontractuelles soient fournies sous une forme « claire, compréhensible et lisible » et sur un support durable (notamment les coordonnées permettant de contacter le professionnel).

Le CEC Luxembourg souligne en particulier l'importance, dans un contexte transfrontalier, des informations visées au §1 u) portant sur la/les langues utilisées.

Ces informations doivent être facilement identifiables et compréhensibles avant la conclusion du contrat et ne pas être noyées dans les conditions générales.

Nouvel article L. 222-15-1 – Présentation des informations par niveaux

La possibilité de présenter certaines informations précontractuelles par niveaux peut contribuer à éviter une surcharge informationnelle dans les parcours numériques.

Le CEC Luxembourg salue positivement que les informations essentielles ne peuvent être superposées et que l'ensemble des informations doit pouvoir être consulté, sauvegardé et imprimé dans un document unique avant la conclusion du contrat.

Il conviendra toutefois de veiller à ce que cette technique ne conduise pas, en pratique, à rendre certaines informations difficiles d'accès par l'utilisation excessive de liens, menus déroulants ou étapes successives.

Nouvel article L. 222-17-1 – Charge de la preuve

Le fait de mettre à la charge du professionnel la preuve du respect de ses obligations d'information constitue une garantie importante.

Dans le cadre de contrats conclus entièrement en ligne, les consommateurs peuvent rencontrer des difficultés à établir quelles informations leur ont effectivement été présentées au moment de la souscription. La conservation par le professionnel d'éléments permettant de démontrer le contenu, la date et les modalités de communication de ces informations contribue dès lors à une meilleure sécurité juridique.

Nouvel article L. 222-19-1 – Fonction de rétractation en ligne

Le CEC Luxembourg salue l'introduction d'une fonction permettant au consommateur d'exercer directement en ligne son droit de rétractation. Sa visibilité, son accessibilité pendant toute la durée du délai de rétractation, ainsi que la confirmation de la demande et la conservation de sa date et de son heure, facilitent l'exercice de ce droit et peuvent contribuer à prévenir les difficultés de preuve en cas de contestation.

Il conviendra néanmoins de veiller, dans la mise en œuvre pratique, à ce que les notions de fonction « bien visible » et « facilement accessible » soient interprétées de manière à éviter que celles-ci ne soient reléguées dans des sous-menus difficiles à identifier.

Nouvel article L. 222-24 – Protection contre les interfaces trompeuses ou manipulatrices

Le CEC Luxembourg soutient l'interdiction des interfaces susceptibles de tromper ou de manipuler les consommateurs ou d'altérer leur capacité à prendre une décision libre et éclairée. L'interdiction de la pratique consistant à rendre la désinscription d'un service plus difficile que son inscription est d'un intérêt particulier du point de vue de la protection du consommateur.

L'effectivité de cette protection dépendra toutefois de son contrôle et des sanctions éventuelles en cas d'infraction.

Exigences linguistiques

Le CEC Luxembourg prend note du choix de ne pas faire usage de la faculté prévue par l'article 16 bis §2 de la directive 2023/2673 d'introduire ou de maintenir des exigences linguistiques spécifiques en matière d'informations précontractuelles, mais souhaite attirer l'attention sur l'importance particulière de la langue dans les contrats transfrontaliers.

Le CEC suppose que sera un garde-fou suffisant l'article L. 222-14 §1 u), qui prévoit l'information sur la/les langues utilisées, et constitue une garantie importante.

CONCLUSION

Le CEC Luxembourg considère que le projet de loi apporte des améliorations utiles à la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers conclus à distance.

Il relève en particulier l'amélioration des informations précontractuelles, le renforcement du droit de rétractation, l'introduction d'une fonction de rétractation en ligne, le droit à une intervention humaine ainsi que la protection contre les interfaces trompeuses ou manipulatrices.

L'effectivité de ces garanties dépendra néanmoins de leur mise en œuvre concrète. Il conviendra notamment de veiller à ce que les informations essentielles, l'accès à un interlocuteur humain et les mécanismes permettant l'exercice des droits du consommateur restent simples, visibles et effectivement accessibles, y compris dans les relations contractuelles transfrontalières.