**N° 5389 Projet de loi portant transposition de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs et portant modification de:**

* **la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance;**
* **la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;**
* **l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier**

Le champ d'application du projet de loi couvre les professionnels (personnes physiques ou morales) qui offrent aux consommateurs des services financiers dans le cadre de leur activité commerciale ou professionnelle. Il traite exclusivement de la commercialisation à distance des services financiers, quel que soit le moyen de communication utilisé (voie électronique, courrier, télécopie ou encore téléphone) (neutralité technologique). L'objectif de la directive 2002/65/CE à transposer est de définir un cadre juridique harmonisé pour la conclusion à distance de contrats relatifs aux services financiers de manière à établir un niveau de protection approprié des consommateurs dans tous les Etats membres.

Le projet de loi accorde au consommateur un droit de réflexion avant de conclure un contrat avec le fournisseur. Le professionnel est donc tenu de transmettre au consommateur, par écrit ou sur un support durable (par exemple sur disquette informatique, CD-ROM ou courrier électronique), une description des principales caractéristiques du service financier ainsi que l'ensemble des conditions contractuelles. Il indique également une limitation éventuelle de la durée pendant laquelle les informations fournies demeurent valides. Lorsque le professionnel est inscrit sur un registre de commerce, il est tenu de communiquer son numéro d'enregistrement. Si le professionnel est soumis à un régime d'autorisation (p.ex. Commissariat des assurances, Commission de surveillance du secteur financier), il est obligé de transmettre les coordonnées de cette autorité de surveillance compétente.

Le consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours (30 jours pour les opérations de retraites individuelles), sans pénalité et sans indication de motif.

Afin d'empêcher des manœuvres spéculatives, le droit de rétractation est exclu pour les services dont le prix est susceptible de varier en fonction des cours des marchés financiers, comme par exemple les opérations boursières.

En ce qui concerne les techniques de communications les plus intrusives que sont l'automate d'appel, la téléphonie vocale, le courrier électronique et la télécopie, le projet de loi opte pour le principe de l'"opt-in", c'est-à-dire le consentement préalable du consommateur est également requis pour l'utilisation de telles systèmes de communication. Ce consentement peut prendre des formes très variées, comme par exemple "cliquer" sur une case d'un site, laisser son adresse e-mail pour l'envoi d'informations complémentaires, etc. Dans le cas d'autres techniques de communication à distance, le projet de loi renvoie à la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique qui consacre le principe de l'"opt-out" autorisant l'envoi de communications commerciales sauf si le destinataire est inscrit sur un registre de refus ou registre "opt-out" (système des listes dites de "Robinson").

Le projet de loi interdit la vente de services financiers "par inertie", c'est-à-dire met fin aux pratiques de type "sauf avis contraire de votre part, nous considérons que vous êtes d'accord avec notre proposition." L'interdiction ne couvre pas l'envoi de simples offres de service puisqu'il est précisé que cette interdiction concerne seulement les cas où la fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

**Méthode de transposition de la directive 2002/65/CE**

Le projet de loi transpose en droit luxembourgeois la directive 2002/65/CE qui remonte déjà à septembre 2002. Il s'agit surtout de protéger le consommateur. Pour les services non financiers, la législation nationale connaît deux textes:

* la loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance pour les contrats conclus à distance, en général, et
* la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique incluant les données spécifiques aux contrats conclus par voie électronique.

Les auteurs du projet de loi n'ont pas souhaité reporter cette méthode dans le texte applicable au domaine financier "*afin d'éviter un éparpillement des diverses règles au sein de plusieurs lois*". La préférence était à réunir "*dans un seul corps de texte toutes les dispositions juridiques ayant trait à la commercialisation à distance des services financiers, indépendamment de la technique utilisée.*"

Les auteurs du projet de loi ont proposé de faire appliquer la loi à toutes les techniques de communication à distance mises à disposition pour conclure un contrat rentrant dans le champ d'application de la directive (neutralité technologique). Par conséquent, les contrats portant sur des services financiers conclus par voie électronique par les consommateurs ne seront plus réglés par la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, mais par la présente loi.

La Chambre de Commerce a critiqué les possibles effets redondants ou parasites du présent projet de loi avec la loi du 14 août 2000 et avec ses champs d'application. Elle a proposé, par conséquent, que la loi du 14 août 2000 reste applicable aux services financiers commercialisés par voie électronique, sauf pour les services financiers entre professionnels et consommateurs.

Le Conseil d'Etat a approuvé en principe la façon de transposer envisagée, mais a néanmoins partagé les critiques de la Chambre de Commerce au sujet des redondances de certaines dispositions légales existantes et applicables au même genre de transactions. Elle s’est ralliée aux propositions de la chambre professionnelle, à savoir la suppression, dans les deux premières parties du projet de loi, de toute répétition des dispositions déjà contenues dans la loi du 14 août 2000.

La Commission des Finances et du Budget a accepté les arguments avancés par la Chambre de Commerce et repris par le Conseil d'Etat.