

**N° 5389<sup>6</sup>****CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2005-2006

**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

\* \* \*

**RAPPORT DE LA COMMISSION DES FINANCES  
ET DU BUDGET**

(19.9.2006)

La Commission se compose de: M. Laurent MOSAR, Président; M. Lucien THIEL, Rapporteur; MM. François BAUSCH, Ben FAYOT, Gast GIBERYEN, Charles GOERENS, Norbert HAUPERT, Claude MEISCH, Mme Lydia MUTSCH, MM. Roger NEGRI et Michel WOLTER, Membres.

\*

**1. ANTECEDENTS**

Le projet de loi sous rubrique a été déposé le 18 octobre 2004 par Monsieur le Ministre du Trésor et du Budget.

L'Union luxembourgeoise des consommateurs et la Chambre de Commerce ont rendu leurs avis en date du 23 novembre 2004 respectivement du 15 mars 2005. Le Conseil d'Etat a avisé le projet de loi en date du 4 juillet 2006.

Lors de la réunion du 19 juillet 2006, la Commission des Finances et du Budget a désigné M. Lucien Thiel comme rapporteur et a examiné le projet de loi et l'avis du Conseil d'Etat.

Des modifications de texte ont été communiquées au Conseil d'Etat en date du 20 juillet 2006.

Le projet de rapport fut analysé et adopté au cours de la réunion du 19 septembre 2006.

\*

**2. OBJET DU PROJET DE LOI**

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 de 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 principaux 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. Le délai pendant lequel peut s'exercer ce droit 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 et les informations, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du contrat à distance.

Le rapporteur rend attentif au fait que le droit de rétractation n'est que de 7 jours ouvrables dans l'article 55 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

Si le consommateur exerce son droit de rétractation lorsqu'il a déjà consenti à une exécution bien que partielle du service, il peut être tenu d'indemniser le prestataire de service pour le service rendu. Si le service est entièrement presté avant l'exercice du droit de rétractation, ce dernier ne pourra plus être exercé et le consommateur sera tenu au paiement du service fourni. Le prix à payer (ou la base sur laquelle il sera calculé) devra être préalablement communiqué au consommateur.

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 tels 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.

\*

### 3. METHODE 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.“

Plus concrètement, les articles 1 à 13 du projet de loi concernent le volet „services financiers autres que l'assurance“.

Dans un souci de transparence vis-à-vis du consommateur, les dispositions relatives au secteur de l'assurance font l'objet d'un article 14 modifiant la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

Les auteurs du projet de loi proposent 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.

L'article 8 de la directive relative à la protection du consommateur en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement n'est pas repris dans le projet de loi, car la même disposition a déjà été arrêtée par la loi du 16 avril 2003.

\*

#### 4. AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

L'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) souligne d'abord que le projet émane du Ministère des Finances et non de celui de l'Economie, chargé de la protection du consommateur.

Si l'ULC dit partager le souci de grouper toutes les dispositions juridiques, que l'on parle de voie électronique ou non, elle stigmatise le fait que le Gouvernement „persiste dans ses efforts d'appliquer un régime juridique d'exception au commerce électronique“, en ce sens que, selon son interprétation, la loi ne couvrirait pas le consommateur luxembourgeois par le droit luxembourgeois, en cas de problème avec un prestataire de services établi dans un autre pays. L'ULC note qu'il n'y a nulle „référence au droit des consommateurs passifs – sollicités à l'initiative d'un professionnel étranger – de bénéficier en principe du droit et des tribunaux luxembourgeois.“

Plus fondamentalement, l'ULC regrette que le projet de loi s'applique exclusivement aux contrats souscrits à distance et cite l'exemple „du crédit à la consommation, source de nombreuses plaintes relatives aux opérations transfrontalières de crédit dit facile.“ Le projet de loi s'appliquerait bel et bien à un contrat conclu à distance, impliquant un consommateur attiré par une publicité par exemple et un prestataire invisible, derrière un téléphone ou une messagerie électronique. Mais elle ne s'appliquerait plus dès le moment où, à quelque stade que ce soit du processus, le consommateur rencontrerait le professionnel ou son intermédiaire.

L'ULC juge, d'un bout à l'autre de son avis, qu'il y a un certain flou dans plus d'un point de la transposition, flou qui ne bénéficierait pas à l'utilisateur du service.

\*

#### 5. AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

L'avis de la Chambre de Commerce (CC) présente un autre son de cloche. Celle-ci „constate avec satisfaction que les auteurs ont pris soin de ne pas introduire en droit luxembourgeois de contraintes supplémentaires par rapport aux exigences de la directive.“ Laquelle laisse de fait la faculté aux Etats membres de durcir un peu le ton, „notamment en matière d'informations préalables des consommateurs“. La CC préfère que l'on transpose „toute la directive et rien que la directive“, une approche qui permet de „préserver un niveau de flexibilité tant aux acteurs économiques qu'aux pouvoirs publics“.

La CC salue aussi le recours à d'éventuelles sanctions par amendes, en écartant explicitement le recours aux sanctions pénales. „Une telle tendance est à saluer et, à l'avenir, la Chambre de Commerce souhaite que le gouvernement évite au maximum de prévoir des sanctions pénales pour sanctionner le non respect des dispositions protectrices des consommateurs.“

Sur le fond, la CC soutient l'initiative du législateur de transposer aussi, dans le cadre du présent projet de loi, les dispositions relatives aux contrats d'assurances. „Cette option garantit au mieux la

*lisibilité et la transparence du droit applicable au contrat d'assurance*“, dans un texte unique, *„sans distinction selon que le contrat soit conclu en présence des parties ou à distance.“*

La CC approuve entièrement la philosophie des auteurs, mettant dans un seul projet de loi toutes les dispositions applicables à la commercialisation à distance de services financiers, indépendamment de la technique utilisée, courrier postal, courrier électronique, téléphone ... Elle y voit l'application du concept de la *„neutralité technologique“*, contrairement à la loi du 14 août 2000. La CC commente qu' *„à terme, le concept de la neutralité technologique devrait être au cœur des préoccupations du gouvernement en ce qui concerne l'amélioration du cadre juridique du commerce électronique.“*

La CC critique cependant les possibles effets redondants ou parasites du présent projet de loi avec la loi du 14 août 2000 et avec ses champs d'application. *„Il existe des hypothèses dans lesquelles ces deux textes devront s'appliquer de manière cumulative. C'est le cas dans l'hypothèse où un service financier est commercialisé par voie électronique auprès du consommateur. En principe, une telle situation ne pose aucune difficulté théorique ou pratique dans la mesure où les champs d'applications des différents textes de loi portant transposition de directives devraient être strictement conformes aux exigences des directives communautaires. En pratique, ce n'est pas le cas, dans la mesure où les auteurs du présent projet de loi éprouvent certaines difficultés à déterminer avec précision le champ d'application des différentes dispositions nationales applicables aux services financiers commercialisés par voie électronique.“* La CC constate que le présent projet de loi ne modifie pas la loi du 14 août 2000 mais uniquement le champ d'application du titre V évoquant notamment les contrats d'assurance. Cette façon poserait *„toute une série de difficultés qui compromettent gravement la sécurité juridique des prestataires de services financiers commercialisés à distance et de leurs clients.“*

Par conséquent, la CC propose 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. *„Pour être totalement cohérente, la Chambre de Commerce suggère même de supprimer purement et simplement toute référence à la protection des consommateurs dans le cadre de la loi modifiée du 14 août 2000 et de modifier en conséquence le champ d'application de la loi du 16 avril 2003. De cette manière, la législation luxembourgeoise gagnerait non seulement en clarté et en simplicité, mais se rapprocherait au maximum des exigences communautaires sans jamais les excéder.“*

\*

## 6. AVIS DU CONSEIL D'ETAT

Le Conseil d'Etat approuve en principe la façon de transposer envisagée, mais partage néanmoins les critiques de la Chambre de Commerce au sujet des redondances de certaines dispositions légales existantes et applicables au même genre de transactions. Dès lors la Haute Corporation se rallie 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.

\*

## 7. TRAVAUX PARLEMENTAIRES

La Commission a analysé les difficultés relevant de la technique législative qu'ont exprimées la Chambre de Commerce et le Conseil d'Etat dans leurs avis respectifs. Le projet gouvernemental avait l'ambition d'inclure toutes les règles concernant les services financiers à distance dans un seul projet de loi. Cette approche avait le mérite de faciliter la perception de la loi et partant la promotion de la place financière à l'étranger.

Cependant, les arguments avancés par la Chambre de Commerce et repris par le Conseil d'Etat à l'encontre d'une telle façon de procéder sont cohérents et dès lors acceptés par la Commission, même si cette façon présente le désavantage que les dispositions sont maintenant réparties sur plusieurs lois ce qui handicape le marketing du présent projet de loi.

Par le biais d'une lettre du 2 août 2006 le Président du Conseil d'Etat communique que les amendements parlementaires n'appellent pas d'avis complémentaire du fait qu'ils ne font que suivre les observations figurant dans son avis du 4 juillet 2006.

\*

## 8. COMMENTAIRE DES ARTICLES

### Article 1er:

Cet article donne une série de définitions. La Commission modifie le point 6) comme suit, en reprenant la définition de la directive:

„6) „service financier“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;“

Etant donné que la Commission a retenu de ne pas traiter les services électroniques dans le présent projet de loi, le point 7) de l'article 1er est supprimé. Les points 8) et 9) deviennent dès lors les points 7) et 8).

### Article 2:

Le présent article délimite le champ d'application du projet de loi.

Le premier paragraphe est complété afin d'exclure du champ d'application les assurances ainsi que les retraites individuelles constituées sous forme de contrat d'assurances.

Il est précisé au deuxième paragraphe que l'obligation d'information prévue aux articles 3, 4 et 5 du présent projet de loi ne s'impose que dans le cas d'une novation de contrat ou dans le cas d'une modification d'un élément essentiel de la première convention de services.

D'un point de vue rédactionnel, les anciens paragraphes 2 et 3 ont été réunis en un nouveau paragraphe unique 2.

En ce qui concerne les anciens paragraphes 6 et 7, le Conseil d'Etat rend attentif que la transposition du point 2 de l'article 12 est faite d'une façon aussi compliquée qu'elle en devient incompréhensible. La Commission a revu le texte et décidé de supprimer l'ancien paragraphe 6.

L'article 2 se lit finalement comme suit:

#### **„Art. 2.– Champ d'application**

*(1) La présente loi 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.*

*(2) 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 loi 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 loi au même titre que la première convention de services.*

*(3) Au cas où il n'y a pas de convention de services financiers, mais où 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 3, 4 et 6 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Toutefois, 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, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles 3, 4 et 6.*

*(4) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi. Toute clause contraire est abusive et réputée nulle et non écrite.*

*(5) Lorsque le consommateur a sa résidence habituelle dans l'un des Etats membres de l'Union européenne et que le contrat a été proposé, conclu ou exécuté sur le territoire d'un ou de plusieurs Etats membres de l'Union européenne, le consommateur 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.“*

*Articles 3 à 4:*

Sans observation.

*Ancien article 5:*

Vu qu'il s'agit de redondances de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, la Commission se rallie au Conseil d'Etat et supprime cet article relatif à la protection juridique des consommateurs. Les articles 6 et 7 deviennent par conséquent les nouveaux articles 5 et 6.

*Anciens articles 6 et 7/Nouveaux articles 5 et 6:*

Sans observation.

*Ancien article 8:*

Le présent article reprenait les idées principales contenues dans les dispositions de l'article 52 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, avant sa modification par la loi du 5 juillet 2004. Vu qu'il s'agit de redondances, la Commission se rallie au Conseil d'Etat et supprime cet article. Les articles 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 et 18 deviennent par conséquent les nouveaux articles 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 et 16.

*Anciens articles 9 et 10/Nouveaux articles 7 et 8:*

Sans observation.

*Ancien article 11/Nouvel article 9:*

Cet article a trait aux communications commerciales. Les exigences prévues aux paragraphes (3) et (4) ne figurent pas dans la directive 2002/65/CE, mais sont reprises des articles 47 et 48 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique. Sur proposition de la Haute Corporation, la Commission supprime ces paragraphes. Le paragraphe (5) devient le paragraphe (3).

*Anciens articles 12 à 13/Nouveaux articles 10 à 11:*

Sans observation.

*Ancien article 14/Nouvel article 12:*

Le présent article prévoit l'introduction d'action en cessation par des associations agréées au sens de la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation.

La Haute Corporation propose d'indiquer seulement les articles 934 à 940 du Nouveau Code de procédure civile qui sont relatifs à la procédure, car les articles 932 et 933 du même Code ne concernent que la compétence. S'y ajoute, selon le Conseil d'Etat, la suppression de l'énumération des articles du Code civil relatifs à l'astreinte qui est superflète, puisque l'article 940 du Nouveau Code de procédure civile autorise expressément le juge des référés à prononcer des astreintes. La Commission a décidé de ne pas suivre ces propositions de la Haute Corporation, car l'énumération du Nouveau Code de procédure civile et du Code civil correspond à celle utilisée dans un grand nombre de lois intervenues entretemps. Selon la Commission, l'uniformité de l'approche devrait primer sur le caractère éventuellement en partie redondant du texte du projet de loi.

*Ancien article 15/Nouvel article 13:*

Sans observation.

*Ancien article 16/Nouvel article 14:*

Le nouvel article 14 transpose l'ensemble des dispositions de la directive 2002/65/CE dans le domaine des assurances en complétant la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurances.

Les auteurs du projet de loi avaient prévu d'exclure du champ d'application du droit de rétractation „les contrats d'assurance dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles l'assureur n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation“. Vu que la directive ne prévoit pas une telle exclusion, le Conseil d'Etat se pose la question de la transpa-

rence correcte de celle-ci. La Commission partage ces doutes et supprime la lettre a) du paragraphe (5), article 62-3 (2). Les lettres b) et c) deviennent les lettres a) et b).

Afin de conserver une certaine cohérence dans la terminologie employée, la Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat de modifier le titre de la section II de la loi du 27 juillet 1997 en „Droit de rétractation“. La première phrase du paragraphe (6) de l'article 14 se lit alors comme suit:

„(6) Le titre de la section II de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est modifié en „Droit de rétractation“ et l'article 100 est modifié comme suit:“

La Haute Corporation propose par ailleurs d'indiquer seulement les articles 934 à 940 du Nouveau Code de procédure civile qui sont relatifs à la procédure, car les articles 932 et 933 du même Code ne concernent que la compétence. S'y ajoute, selon le Conseil d'Etat, la suppression de l'énumération des articles du Code civil relatifs à l'astreinte qui est superflète, puisque l'article 940 du Nouveau Code de procédure civile autorise expressément le juge des référés à prononcer des astreintes. La Commission a décidé de ne pas suivre ces propositions de la Haute Corporation, car l'énumération du Nouveau Code de procédure civile et du Code civil correspond à celle utilisée dans un grand nombre de lois intervenues entretemps. Selon la Commission, l'uniformité de l'approche devrait primer sur le caractère éventuellement en partie redondant du texte du projet de loi.

#### *Ancien article 17/Nouvel article 15*

Dans le but de la séparation souhaitée entre la loi relative au commerce électronique et le présent projet de loi, les paragraphes (1) à (5) de l'ancien article 17 sont remplacés par le paragraphe (1) suivant:

„(1) La loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique est complétée par l'insertion, au début du chapitre 2 de son titre V, par un article 52bis libellé comme suit: „Art. 52bis.– Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique portant sur des services financiers entre professionnels et consommateurs, tels que définis à l'article 49.“

Les paragraphes (6) et (7) deviennent les paragraphes (2) et (3).

#### *Ancien article 18/Nouvel article 16*

Sans observation.

\*

Compte tenu de ce qui précède, la Commission recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi dans la teneur qui suit:

\*

## TEXTE PROPOSE PAR LA COMMISSION

### 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

#### **Art. 1.– Définitions**

Aux fins de la présente loi, on entend par:

- 1) „communication commerciale,,: toutes les formes de communication destinées à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services, ou l'image d'un professionnel.  
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;
- 2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle;
- 3) „contrat à distance“: tout contrat concernant des services financiers conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, et y compris, la conclusion du contrat elle-même;
- 4) „opérateur ou fournisseur de technique de communication à distance“: 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;
- 5) „professionnel“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui, dans le cadre de ses activités commerciales ou professionnelles est le fournisseur contractuel des services faisant l'objet de contrats à distance;
- 6) „service financier“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- 7) „support durable“: tout instrument qui permet au consommateur 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;
- 8) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans qu'il y ait présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la commercialisation à distance d'un service entre ces parties.

#### **Art. 2.– Champ d'application**

(1) La présente loi 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.

(2) 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 loi 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 loi au même titre que la première convention de services.

(3) Au cas où il n'y a pas de convention de services financiers, mais où 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 3, 4 et 6 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Toutefois, 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, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles 3, 4 et 6.

(4) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi. Toute clause contraire est abusive et réputée nulle et non écrite.

(5) Lorsque le consommateur a sa résidence habituelle dans l'un des Etats membres de l'Union européenne et que le contrat a été proposé, conclu ou exécuté sur le territoire d'un ou de plusieurs Etats membres de l'Union européenne, le consommateur 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.

**Art. 3.– Informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat à distance**

(1) En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre, il reçoit les informations suivantes sur:

1) le professionnel:

- a) l'identité et l'activité principale du professionnel, l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi 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) une description des principales caractéristiques du service financier;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;

- e) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;
  - f) les modes de paiement et d'exécution;
  - g) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- 3) le contrat à distance:
- a) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu à l'article 9 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 10, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
  - b) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
  - c) 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;
  - d) des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;
  - e) 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;
  - f) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance ou concernant la juridiction compétente;
  - g) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que les informations préalables 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.

(2) Les informations visées au paragraphe 1, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible 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 pré-contractuelle.

**Art. 4.– Informations préalables à fournir par le professionnel en cas de communication par téléphonie vocale**

(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.

(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 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 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 à l'article 9 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 10.

(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. En tout état de cause, le professionnel fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article 7.

**Art. 5.– Exigences supplémentaires en matière d'information préalable**

Lorsqu'une loi régissant des services financiers contient des dispositions en matière d'information préalable s'ajoutant à celles qui sont prévues aux articles 3, 4 et 5 de la présente loi, ces dispositions continuent à s'appliquer à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

**Art. 6.– Communication des conditions contractuelles et des informations préalables**

(1) Le professionnel communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées aux articles 3, 4, 5 et 6 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.

(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.

(3) A 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.

**Art. 7.– Droit de rétractation**

(1) Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif. Toutefois, ce délai est porté à trente jours calendrier pour les opérations portant sur les retraites individuelles.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit 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 et les informations, conformément à l'article 7, paragraphes 1 ou 2, si cette dernière date est postérieure à celle visée au premier tiret.

(2) Le droit de rétractation prévu au 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 (futurs) 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 7, paragraphe 1, ont été respectés.

(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 3, paragraphe 1, point 3 d). 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 5, paragraphe 5 de la loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance ou de l'article 11 de la loi modifiée du 18 décembre 1998 relative aux contrats portant sur l'acquisition d'un droit d'utilisation à temps partiel de biens immobiliers.

(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 à l'article 9, paragraphe 1.

**Art. 8.– Paiement du service fourni avant la rétractation**

(1) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par l'article 9, paragraphe 1, il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, 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.

(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 à l'article 3, paragraphe 1, point 3 a). 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 à l'article 9, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur.

(3) Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais 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 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.

**Art. 9.– 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 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. 10.– Services non demandés**

Les règles suivantes sont applicables en cas de prestations de services non demandés:

- a) La fourniture de services financiers à un consommateur sans demande préalable de celui-ci est interdite, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement immédiat ou différé.
- b) Le consommateur est dispensé de toute obligation en cas de fourniture d'un service financier non demandé, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Les dispositions qui précèdent ne dérogent pas aux règles applicables en matière de reconduction tacite des contrats.

**Art. 11.– Charge de la preuve**

Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par le professionnel de tout ou partie des obligations que lui imposent les articles 1 à 13 de la présente loi incombe au consommateur est abusive et réputée nulle et non écrite.

**Art. 12.– Actions en cessation**

(1) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire à la présente loi.

(2) L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

(3) L'action en cessation est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 932 à 940 du nouveau code de procédure civile. Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

(4) L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

(5) Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 à 50.000 euros.

**Art. 13.– Sanctions**

L'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier est modifié comme suit:

**„Art. 63.– Amendes d'ordre**

Les personnes en charge de l'administration ou de la gestion des établissements soumises à la surveillance de la Commission en vertu de la présente loi ainsi que les personnes physiques soumises à cette même surveillance, peuvent être frappées par la Commission d'une amende d'ordre de 125 euros à 12.500 euros au cas où elles refusent de fournir les documents comptables ou autres renseignements demandés ou lorsque ceux-ci se révèlent être incomplets, inexacts ou faux; au cas où elles empêchent ou entravent les inspections de la Commission; au cas où elles contreviennent aux règles régissant les publications des bilans et situations comptables; au cas où elles ne donnent pas suite aux injonctions de la Commission; au cas où elles ne respectent pas les dispositions régissant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.“

**Art. 14.– Dispositions modifiant la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance**

(1) La liste des définitions contenues à l'article 1er de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est complétée comme suit:

„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, 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.“

(2) L'article 10 point 1 de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est remplacé par les dispositions qui suivent:

„(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,
- 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,
- d) si le preneur a des relations commerciales avec un professionnel autre que ceux visés à la lettre c) ci-dessus, l'identité 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,
- 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,  
et en outre pour l'assurance sur la vie:
- s) les modalités de calcul et d'attribution des participations aux bénéficiaires,
- t) les indications des valeurs de rachat et de réduction et la nature des garanties y afférentes,
- u) une énumération des valeurs de référence utilisées (unités de compte) dans les contrats à capital variable,
- v) des indications sur la nature des actifs représentatifs des contrats à capital variable,
- w) des indications générales relatives au régime fiscal applicable au type de police.“

(3) A l'article 17 point 1 de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance:

- la référence au second tiret aux lettres d) à i) du point 1 de l'article 10 est remplacée par une référence aux lettres f) à l) du point 1 de l'article 10,
- la référence au troisième tiret aux lettres l) à o) du point 1 de l'article 10 est remplacée par une référence aux lettres s) à v) du point 1 de l'article 10.

(4) Il est inséré dans la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance un nouvel article 17-1 ayant la teneur suivante:

**„Art. 17-1.– Langue de communication**

Les communications entre le preneur d'assurance et l'assureur durant l'exécution du contrat doivent être faites dans la langue de rédaction du contrat d'assurance.

Toutefois, les parties peuvent convenir que ces communications peuvent être rédigées dans une autre langue comprise par le preneur d'assurance, si le preneur le demande ou s'il a la liberté de choisir la loi applicable.“

(5) Le titre I de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est complété par un chapitre V au contenu suivant:

**„Chapitre V – Dispositions additionnelles applicables aux  
contrats d'assurances à distance**

**Art. 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) 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 il n'y a pas de première convention d'assurance, mais où 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 la première opération est exécutée. Toutefois, 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, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles 10, point 1, et 62-2.

**Art. 62-2.– Informations précontractuelles**

(1) Outre les informations prévues à l'article 10 point 1 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 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,
- 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;
- 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 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 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.

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. 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.

L'assureur peut remplir l'obligation qui lui incombe en vertu de l'alinéa précédent 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.

(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.

#### **Art. 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).

(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.

(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.

(4) Les dispositions de l'article 100-1 concernant le paiement du service fourni avant la rétractation sont applicables.

#### **Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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 efficacement 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 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.

**Art. 62-11.– Actions en cessation**

(1) Le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par la loi du 19 décembre 2003 fixant les conditions d'agrément des organisations habilitées à intenter des actions en cessation peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire à la présente loi.

(2) L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

(3) L'action en cessation est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 932 à 940 du nouveau code de procédure civile. Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

(4) L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

(5) Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 à 50 000 euros."

(6) Le titre de la section II de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est modifié en „Droit de rétractation“ et l'article 100 est modifié comme suit:

**„Art. 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."

(7) Il est inséré dans la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance un nouvel article 100-1 libellé comme suit:

**„Art. 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, 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 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 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.“

(8) L'article 126 de la loi du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance est complété par un point 3 libellé comme suit:

„L'article 114 est applicable aux contrats d'assurance maladie gérés suivant les techniques de l'assurance sur la vie.“

**Art. 15.– Dispositions modifiant la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique**

(1) La loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique est complétée par l'insertion, au début du chapitre 2 de son titre V, par un article 52bis libellé comme suit:

„**Art. 52bis.**– Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats conclus par voie électronique portant sur des services financiers entre professionnels et consommateurs, tels que définis à l'article 49.“

(2) L'article 62, paragraphe (1) de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique est modifié comme suit:

„(1) Le prestataire qui fournit un service de la société de l'information consistant dans le stockage des informations fournies par un destinataire du service, ne peut pas voir sa responsabilité engagée pour les informations stockées à la demande d'un destinataire du service à condition que:

- a) le prestataire n'ait pas effectivement connaissance que l'activité ou l'information est illicite et, en ce qui concerne une action en dommages et intérêts, qu'il n'ait pas connaissance de faits ou de circonstances selon lesquels le caractère illicite de l'activité ou de l'information est apparent; ou
- b) le prestataire, dès le moment où il a une telle connaissance, agisse promptement pour retirer les informations ou rendre l'accès à celles-ci impossible.“

(3) L'article 63, paragraphe (2) de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique est abrogé.

**Art. 16.– *Disposition finale***

La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi sur les services financiers à distance“.

Luxembourg, le 19.9.2006

*Le Rapporteur,*  
Lucien THIEL

*Le Président,*  
Laurent MOSAR

