



Exposé des motifs

Le présent projet de règlement grand-ducal fait suite au projet de loi qui transpose la directive (UE) 2023/2673 (« la directive (UE) 2023/2673 »¹) qui modifie la directive 2011/83/UE (« la directive 2011/83/UE ») en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et qui abroge la directive 2002/65/CE².

Une nouveauté introduite par la directive (UE) 2023/2673 est la fonction de rétractation devant permettre au consommateur qui conclut un contrat à distance au moyen d'une interface en ligne de pouvoir se rétracter facilement de son engagement pendant la période de rétractation. Elle vaudra non seulement pour les contrats de service financiers conclus à distance qui font l'objet de la directive, mais concernera également tous les contrats couverts actuellement par la transposition en 2014 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs qui, pour rappel, avait exclu jusqu'à présent les services financiers de son champ d'application³.

Pour transposer fidèlement la directive précitée, le Code de la consommation avait repris dans sa partie réglementaire les précisions concernant les informations relatives au droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement telles que figurant à l'annexe I de la directive. Puisque celle-ci vient d'être modifiée par l'article 1^{er}, paragraphe 7 de la directive (UE) 2023/2673, le projet de règlement grand-ducal sous rubrique modifie l'article R. 222-1 de la partie réglementaire du Code de la consommation afin d'opérer les deux ajustements qui s'imposent.

¹ Directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE.

² Projet de loi portant modification :

1° du Code de la consommation ; et

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

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

³ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.



Projet de règlement grand-ducal portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation aux fins de la transposition de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

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

Vu le Code de la consommation, et notamment ses articles L. 222-3, paragraphe 4 et L. 222-6, paragraphe 4 ;

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

Vu la fiche financière ;

Vu les avis de la Chambre ... et de la Chambre... ;

Les avis de la Chambre...et de la Chambre... ayant été demandés ;

Le Conseil d'État entendu ;

Sur le rapport de la Ministre de la Protection des consommateurs, et après délibération du Gouvernement en conseil ;

Arrêtons :

Art. 1^{er}. L'article R. 222-1, de la partie réglementaire du Code de la consommation, est modifié comme suit :

Dans la partie « A. Informations standardisées sur la rétractation », sous la rubrique « Instructions à suivre pour remplir les informations », l'instruction 3 est modifiée comme suit :

1° Les phrases « Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de sa soumission.» » sont insérées entre le chiffre « 3. » et la phrase « Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre



site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet].» » ;

2° À la dernière phrase, le mot « délai » est remplacé par le mot « retard ».

Art. 2. Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent règlement qui sera publié au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg.



Commentaire des articles

Ad Article 1^{er}.

L'article 1^{er} du projet de règlement grand-ducal modifie l'article R. 222-1 de la partie réglementaire du Code de la consommation afin de transposer l'annexe I de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs telle que modifiée par l'article 1^{er}, paragraphe 7, de la directive (UE) 2023/2673 du 22 novembre 2023.

La modification des informations standardisées par l'annexe I de la directive (UE) 2023/2673 résulte de l'ajout de l'article 11 *bis* de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Ce nouvel article, transposé à l'article L. 222-19-2 du Code de la consommation, introduit une fonction de rétractation pour les contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne, que ces contrats portent ou non sur des services financiers, afin de faciliter l'exercice du droit de rétractation par le consommateur.

En conséquence, la création de cette fonction de rétractation est répercutée au niveau des informations précontractuelles du consommateur. En effet, celui-ci devra, le cas échéant, être informé des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article L. 222-19-1 du Code de la consommation.

L'article R. 222-1 du Code prévoit des informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement hors services financiers mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 de la partie législative du Code de la consommation. Ces dispositions prévoient que les informations relatives au droit de rétractation peuvent être fournies au moyen d'informations standardisées reprises dans un règlement grand-ducal. Elles précisent également que le professionnel a respecté les obligations d'information portant sur le droit de rétractation s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

Pour ce qui est des informations précontractuelles relatives aux contrats à distance portant sur des services financiers hors assurance prévues au niveau de la partie législative du Code à l'article L. 222-14, paragraphe 1^{er}, lettre s) qui transpose l'article 16 *bis*, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83/UE pour les services financiers conclus à distance, il n'y a pas lieu de modifier la partie réglementaire.

Ad Article 2.

L'article 2 reprend la formule exécutoire standard.



Texte coordonné

Code de la consommation (par extrait)

I. – CODE – PARTIE LEGISLATIVE

DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES - DÉFINITIONS DE PORTÉE GÉNÉRALE

LIVRE 1 - Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

LIVRE 2 - Contrats conclus avec les consommateurs

LIVRE 3. - Mise en œuvre du droit de la consommation

LIVRE 4 - Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

LIVRE 5 — Recours collectif

II. – CODE – PARTIE REGLEMENTAIRE

Section I. – Indication des prix

Section II. Pratiques commerciales déloyales

Section III. – Contrats à distance et hors établissement

Art. R. 222-1.

Les informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 du Code de la consommation correspondent aux informations suivantes :

A. Informations standardisées sur la rétractation

Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour 1.



Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier ² votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. ³

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. ⁴

⁵
⁶

Instructions à suivre pour remplir les informations

¹. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.».

². Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.

³. **Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant : «Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l'adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l'heure de**



sa soumission.» Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans **délai retard** un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

4. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

insérez:

- «Nous récupérerons le bien»; ou

- a) «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

insérez:

- «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;

- «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;

- Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.
- b) Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou

Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat:

«Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

- insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant
- c) de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/ d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»



Art. R. 222-2

[...]

Section IV. – Contrats d'utilisation de biens à temps partagé

Section V. – Contrats de crédit à la consommation

Section VI. – Contrats de voyages à forfait et prestations de voyage liés

Section VII. – Contrats de crédit immobilier

Section VIII. – Mise en œuvre du droit de la consommation

Section IX. – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation



Tableau de correspondance

Directive (UE) 2023/2673	Projet de règlement grand-ducal	Code de la consommation
Art. 1 ^{er} , paragr. 7 ; Annexe I	Art. 1 ^{er}	Art. R. 222-1



2023/2673

28.11.2023

DIRECTIVE (UE) 2023/2673 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 22 novembre 2023

modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

après consultation de la Banque centrale européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) La directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ définit des règles à l'échelle de l'Union concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs. Dans le même temps, la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾ établit, entre autres, des règles applicables aux contrats à distance portant sur la vente de biens et la prestation de services conclus entre un professionnel et un consommateur.
- (2) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité. L'article 38 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «charte») dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (3) Dans le cadre du marché intérieur, afin de préserver la liberté de choix, un niveau élevé de protection des consommateurs dans le domaine des contrats de services financiers conclus à distance est nécessaire afin de renforcer la confiance des consommateurs dans la vente à distance.
- (4) Le meilleur moyen d'assurer le même niveau élevé de protection des consommateurs dans l'ensemble du marché intérieur est de procéder à une harmonisation complète. Une harmonisation complète est nécessaire pour garantir à tous les consommateurs de l'Union un niveau élevé et équivalent de protection de leurs intérêts et pour créer un marché intérieur performant. Par conséquent, pour ce qui est des aspects couverts par la présente directive, les États membres ne devraient pas être autorisés à conserver ou à introduire dans leur législation nationale des dispositions autres que celles prévues par la présente directive, sauf si cette dernière en dispose autrement. En l'absence de telles dispositions harmonisées, les États membres devraient rester libres de conserver ou d'introduire des dispositions dans leur législation nationale.

⁽¹⁾ JO C 486 du 21.12.2022, p. 139.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 5 octobre 2023 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 23 octobre 2023.

⁽³⁾ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE (JO L 271 du 9.10.2002, p. 16).

⁽⁴⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

- (5) La directive 2002/65/CE a fait l'objet de différents réexamens. Ces réexamens ont révélé que l'introduction progressive d'une législation sectorielle de l'Union a entraîné des chevauchements importants entre cette législation et la directive 2002/65/CE et que le recours au numérique a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par ladite directive.
- (6) Le recours au numérique a contribué à des évolutions du marché qui n'étaient pas prévues au moment de l'adoption de la directive 2002/65/CE. Il a été observé que l'évolution rapide des technologies depuis lors a entraîné des changements importants sur le marché des services financiers. Bien que de nombreux actes juridiques sectoriels aient été adoptés au niveau de l'Union, les services financiers proposés aux consommateurs ont évolué et se sont diversifiés de manière considérable. De nouveaux produits sont apparus, en particulier dans l'environnement en ligne, et leur usage continue de se développer, souvent de manière rapide et imprévue. À cet égard, l'application horizontale de la directive 2002/65/CE reste pertinente. L'application de ladite directive à des services financiers destinés aux consommateurs qui ne sont pas réglementés par une législation sectorielle de l'Union a eu pour effet l'application d'un ensemble de règles harmonisées au profit des consommateurs et des professionnels. Ce dispositif dit de «filet de sécurité» contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, tout en garantissant des conditions de concurrence équitables entre les professionnels.
- (7) Afin de tenir compte du fait que l'introduction progressive de la législation sectorielle de l'Union a entraîné des chevauchements importants entre cette législation et la directive 2002/65/CE et que le recours au numérique a exacerbé certains aspects qui ne sont pas pleinement traités par ladite directive, notamment la manière dont les informations devraient être fournies au consommateur et le moment auquel il convient de le faire, il est nécessaire de réviser les règles applicables aux contrats de services financiers conclus à distance entre un professionnel et un consommateur, tout en veillant à l'application du dispositif de «filet de sécurité» pour les services financiers qui soit ne sont pas couverts par une législation sectorielle de l'Union, soit sont exclus du champ d'application des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques.
- (8) Afin d'assurer un niveau cohérent de protection des consommateurs dans l'ensemble de l'Union et d'éviter que des divergences n'entravent la conclusion de contrats de services financiers au sein du marché intérieur, des règles sont nécessaires pour garantir la sécurité juridique et la transparence aux professionnels, y compris aux micro, petites et moyennes entreprises, et pour fournir aux consommateurs de tous les États membres des droits et des obligations juridiquement contraignants. Les États membres sont encouragés à prendre en considération les besoins spécifiques des micro, petites et moyennes entreprises dans le cadre de l'application des règles transposant la présente directive. Il convient que la notion de micro, petites et moyennes entreprises soit comprise au sens de l'article 2 de l'annexe de la recommandation 2003/361/CE de la Commission ⁽⁹⁾.
- (9) La directive 2011/83/UE, comme la directive 2002/65/CE, prévoit un droit à l'information précontractuelle et un droit de rétractation pour certains contrats conclus à distance par les consommateurs. La complémentarité entre ces directives est toutefois limitée, étant donné que la directive 2011/83/UE ne couvre pas les services financiers, qui sont définis dans ladite directive comme des services ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements. Dans ce contexte, un compte d'épargne logement et un contrat de crédit à la consommation devraient être considérés comme étant des services financiers. La vente de biens tels que les métaux précieux, les diamants, le vin ou le whisky ne devrait pas être considérée comme étant un service financier en tant que tel.
- (10) L'extension du champ d'application de la directive 2011/83/UE aux contrats de services financiers conclus à distance devrait garantir la complémentarité nécessaire. Toutefois, en raison de la nature spécifique des services financiers destinés aux consommateurs, notamment en raison de leur complexité, il n'est pas approprié que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE s'appliquent aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance. En ajoutant à la directive 2011/83/UE un chapitre spécifique comportant des règles applicables uniquement aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance, la clarté et la sécurité juridique nécessaires peuvent être garanties.
- (11) Les contrats de services financiers conclus d'une autre manière qu'à distance ne sont pas couverts par la présente directive. Les États membres peuvent donc définir, conformément au droit de l'Union, les règles qui s'appliquent à ce type de contrats, y compris en appliquant les exigences énoncées dans la présente directive à des contrats qui ne relèvent pas de son champ d'application.

⁽⁹⁾ Recommandation 2003/361/CE de la Commission du 6 mai 2003 concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises (JO L 124 du 20.5.2003, p. 36).

- (12) Bien que toutes les dispositions de la directive 2011/83/UE ne doivent pas s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance en raison de la nature spécifique de ces services, un certain nombre de dispositions de la directive 2011/83/UE, telles que les définitions pertinentes et les règles relatives aux paiements supplémentaires, à l'exécution, à la vente forcée et aux rapports, devraient également s'appliquer aux contrats de services financiers conclus à distance. L'application de ces dispositions assure la complémentarité entre les différents types de contrats conclus à distance.
- (13) En ce qui concerne les sanctions, les États membres devraient déterminer le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions de leur législation nationale adoptées conformément à la présente directive et prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Les sanctions prévues devraient être effectives, proportionnées et dissuasives, conformément à l'article 24, paragraphe 1, de la directive 2011/83/UE. La présente directive devrait également inclure des dispositions spécifiques relatives à l'imposition de sanctions conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁶⁾ en ce qui concerne les contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers. Les autres dispositions en matière de sanctions prévues à l'article 24, paragraphes 2 à 5, de la directive 2011/83/UE ne s'appliquent pas aux contrats à distance conclus entre un professionnel et un consommateur pour la fourniture de services financiers.
- (14) Un chapitre spécifique de la directive 2011/83/UE devrait contenir les règles de la directive 2002/65/CE qui sont encore pertinentes et nécessaires, en particulier celles concernant le droit à l'information précontractuelle et le droit de rétractation, ainsi que des règles garantissant l'équité en ligne lorsque des contrats de services financiers sont conclus à distance.
- (15) Étant donné que les contrats de services financiers à distance sont le plus souvent conclus par voie électronique, les règles visant à garantir l'équité en ligne lorsque des services financiers sont conclus à distance devraient contribuer à la réalisation des objectifs énoncés à l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et à l'article 38 de la charte. La règle relative aux explications adéquates devrait garantir davantage de transparence et donner au consommateur le droit de demander une intervention humaine lorsqu'il interagit avec le professionnel par l'intermédiaire d'interfaces en ligne entièrement automatisées, telles que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou des moyens similaires.
- (16) Certains services financiers destinés aux consommateurs sont régis par des actes spécifiques de l'Union, lesquels continuent de s'appliquer à ces services financiers. La présente directive ne modifie pas les actes sectoriels existants de l'Union. Afin de garantir la sécurité juridique et de veiller à ce qu'il n'y ait pas de doubles emplois ni de chevauchements, il devrait être précisé que, lorsque d'autres actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles relatives aux informations précontractuelles, au droit de rétractation ou aux explications adéquates, et quel que soit le niveau de détail de ces règles, seules les dispositions correspondantes de ces autres actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes, y compris la possibilité explicite pour les États membres d'exclure l'application de ces règles spécifiques. Dans ce contexte, chaque fois qu'un acte spécifique de l'Union établit des règles offrant aux États membres la possibilité de ne pas appliquer cet acte spécifique de l'Union mais de se référer à l'application d'un autre acte spécifique de l'Union, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 3, point a), de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾, les règles dudit acte spécifique de l'Union devraient prévaloir et la présente directive ne devrait pas s'appliquer. De même, dans les cas où l'acte spécifique de l'Union prévoit des règles concernant d'autres mesures appropriées visant à faire en sorte que les consommateurs reçoivent en temps utile des informations au stade précontractuel, comme c'est le cas à l'article 3, paragraphe 5, de la directive 2014/17/UE, les règles énoncées dans cet acte spécifique de l'Union devraient prévaloir, et la présente directive ne devrait pas s'appliquer.

⁽⁶⁾ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁽⁷⁾ Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).

- (17) En ce qui concerne les informations précontractuelles, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques contiennent des règles adaptées à ces services financiers spécifiques qui visent à faire en sorte que les consommateurs soient en mesure de comprendre les caractéristiques essentielles du contrat proposé. Par exemple, le règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁸⁾ et les directives 2014/92/UE ⁽⁹⁾, 2014/65/UE ⁽¹⁰⁾ et (UE) 2016/97 ⁽¹¹⁾ du Parlement européen et du Conseil prévoient des exigences en matière d'information précontractuelle dans l'acte de base spécifique de l'Union et habilitent également la Commission à adopter des actes délégués ou des actes d'exécution. Seules les exigences en matière d'information précontractuelle prévues dans ces actes de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire de ces actes. Tel devrait également être le cas lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoit des règles différentes ou minimales en matière d'information précontractuelle par rapport aux règles établies par la présente directive.
- (18) En ce qui concerne le droit de rétractation, lorsque l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques octroie un délai aux consommateurs pour examiner les implications du contrat signé, et quelle que soit la dénomination qui lui est donnée dans cet acte de l'Union, seules les dispositions correspondantes de cet acte de l'Union devraient s'appliquer à ces services financiers spécifiques destinés aux consommateurs, sauf disposition contraire dudit acte. Par exemple, lorsque l'article 186 de la directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾ s'applique, ce sont les règles relatives au «délai de renonciation» énoncées dans la directive 2009/138/CE qui s'appliquent et non les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive, et lorsque l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE s'applique, ce sont les règles relatives à la possibilité de choisir entre le droit de rétractation et le délai de réflexion, énoncées dans la directive 2014/17/UE, qui s'appliquent et non celles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive.
- (19) Conformément à la directive 2014/17/UE et à la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾, les États membres peuvent appliquer ces directives, conformément au droit de l'Union, à des domaines qui ne relèvent pas de leur champ d'application. Par conséquent, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2. De même, il convient de préciser que les États membres peuvent appliquer les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 aux contrats de crédit, bien que ces contrats soient exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2.
- (20) En ce qui concerne les règles relatives aux explications adéquates, certains actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques, tels que les directives 2014/17/UE, 2014/65/UE et (UE) 2016/97, fixent déjà des règles relatives aux explications adéquates que les professionnels doivent fournir aux consommateurs en ce qui concerne le contrat proposé. Afin de garantir la sécurité juridique, les règles relatives aux explications adéquates énoncées dans la présente directive ne devraient pas s'appliquer aux services financiers relevant d'actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques qui contiennent des règles concernant les explications adéquates à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, quelle que soit la dénomination qui leur est donnée dans ledit acte de l'Union.

⁽⁸⁾ Règlement (UE) 2019/1238 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 relatif à un produit paneuropéen d'épargne-retraite individuelle (PEPP) (JO L 198 du 25.7.2019, p. 1).

⁽⁹⁾ Directive 2014/92/UE du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur la comparabilité des frais liés aux comptes de paiement, le changement de compte de paiement et l'accès à un compte de paiement assorti de prestations de base (JO L 257 du 28.8.2014, p. 214).

⁽¹⁰⁾ Directive 2014/65/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014 concernant les marchés d'instruments financiers et modifiant la directive 2002/92/CE et la directive 2011/61/UE (JO L 173 du 12.6.2014, p. 349).

⁽¹¹⁾ Directive (UE) 2016/97 du Parlement européen et du Conseil du 20 janvier 2016 sur la distribution d'assurances (JO L 26 du 2.2.2016, p. 19).

⁽¹²⁾ Directive 2009/138/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 sur l'accès aux activités de l'assurance et de la réassurance et leur exercice (solvabilité II) (JO L 335 du 17.12.2009, p. 1).

⁽¹³⁾ Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).

- (21) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle mais n'établissent pas de règles sur le droit de rétractation, les dispositions relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive devraient s'appliquer. Par exemple, la directive 2009/138/CE énonce des règles en matière d'information précontractuelle, mais en ce qui concerne l'assurance non-vie, elle ne prévoit pas de droit accordant au consommateur un délai pour examiner les implications du contrat signé. Dans ce cas, les règles en matière d'information précontractuelle énoncées dans l'acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques et les règles relatives au droit de rétractation énoncées dans la présente directive devraient s'appliquer. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, le professionnel devrait fournir ces informations conformément à la présente directive afin de veiller à ce que le consommateur ait dûment connaissance des informations pertinentes.
- (22) Lorsque des actes de l'Union régissant des services financiers spécifiques prévoient des règles en matière d'information précontractuelle, mais n'énoncent pas de règles concernant le droit de rétractation, le délai de rétractation fixé dans la présente directive devrait s'appliquer et commencer à courir soit à compter du jour de la conclusion du contrat à distance conformément à la présente directive, soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations précontractuelles conformément aux actes de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, si cette date est postérieure au jour de la conclusion du contrat à distance. Lorsqu'un acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques ne contient pas de dispositions concernant les informations sur le droit de rétractation, pour que le délai de rétractation commence à courir, le professionnel devrait, outre les conditions contractuelles et les informations précontractuelles qu'il est tenu de fournir conformément à l'acte de l'Union régissant ces services financiers spécifiques, transmettre également les informations relatives au droit de rétractation prévues par la présente directive.
- (23) Les contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance requièrent l'utilisation de techniques de communication à distance qui sont utilisées dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance sans qu'il y ait présence simultanée du professionnel et du consommateur. Afin de faire face à l'évolution constante de ces moyens de communication, il convient de définir des principes valables également pour les moyens qui ne sont pas encore largement utilisés ou qui ne sont pas encore connus.
- (24) Un même contrat de services financiers comportant des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps peut recevoir des qualifications juridiques différentes dans les différents États membres, mais il importe que les règles soient appliquées de la même manière dans tous les États membres. À cette fin, il y a lieu de prévoir que les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à la première d'une série d'opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps et pouvant être considérées comme formant un tout, que cette opération ou cette série d'opérations fasse l'objet d'un contrat unique ou de contrats distincts successifs. En l'absence de première convention, les dispositions régissant les contrats de services financiers conclus à distance devraient s'appliquer à toutes les opérations successives ou distinctes, à l'exception de la communication d'informations précontractuelles, qui ne devrait s'appliquer qu'à la première opération. Par exemple, une «première convention de service» peut être considérée comme l'ouverture d'un compte bancaire, et les «opérations» peuvent être considérées comme le dépôt ou le retrait de fonds vers ou depuis le compte bancaire. L'ajout de nouveaux éléments à une première convention de service, tels que la possibilité d'utiliser un instrument de paiement électronique en liaison avec son compte bancaire, ne constitue pas une «opération» mais un contrat additionnel.
- (25) Afin de délimiter le champ d'application de la présente directive, les règles relatives aux contrats de services financiers aux consommateurs conclus à distance ne devraient pas s'appliquer aux prestations de services effectuées sur une base strictement occasionnelle et en dehors d'une structure commerciale dont le but est de conclure des contrats à distance.
- (26) L'utilisation de techniques de communication à distance est un bon moyen d'obtenir des informations et ne devrait pas conduire à restreindre indûment les informations fournies au consommateur. Lorsqu'il utilise une communication par téléphonie vocale, le professionnel peut, avec l'accord explicite du consommateur, ne fournir qu'un ensemble limité d'informations précontractuelles avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Le professionnel devrait fournir les informations restantes immédiatement après la conclusion du contrat. Dans un souci de transparence, des exigences devraient être établies en ce qui concerne la date à laquelle les informations devraient être fournies au consommateur avant la conclusion du contrat à distance et la manière dont ces informations devraient parvenir au consommateur. Afin de pouvoir prendre leurs décisions en pleine connaissance de cause, les consommateurs devraient recevoir toutes les informations précontractuelles en temps

utile avant la conclusion du contrat à distance ou de toute offre du même type, et non au moment de cette conclusion. L'objectif est que le consommateur dispose de suffisamment de temps pour lire et comprendre les informations précontractuelles, comparer les offres et prendre une décision éclairée. Si les informations sont fournies moins d'un jour avant la conclusion du contrat à distance portant sur des services financiers, le professionnel devrait être tenu de rappeler au consommateur, sur un support durable, la possibilité de se rétracter du contrat à distance portant sur un service financier. Si les informations précontractuelles sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, le professionnel devrait rappeler au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat, la possibilité de se rétracter du contrat à distance.

- (27) Les exigences en matière d'information devraient être modernisées et adaptées aux évolutions futures. Par conséquent, le professionnel devrait communiquer au consommateur non seulement son numéro de téléphone, mais aussi son adresse électronique ou des indications détaillées concernant d'autres moyens de communication, qui peuvent englober diverses méthodes de communication, ainsi que des informations concernant le lieu où les réclamations peuvent être adressées. Les exigences relatives à la politique de traitement des réclamations peuvent être définies par les États membres. Les consommateurs devraient recevoir des informations concernant les coûts supplémentaires spécifiques afférents à l'utilisation des moyens de communication à distance. Certains professionnels ont recours à la prise de décision automatisée pour pratiquer des différences de prix entre différents groupes de consommateurs et, dans certains cas, les prix sont adaptés à la sensibilité individuelle aux prix des consommateurs. C'est la raison pour laquelle les consommateurs devraient être informés, avant d'être liés par un contrat à distance, du fait que le prix du service financier a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.
- (28) Dans le cadre de la directive 2002/65/CE, les États membres étaient habilités à conserver ou à adopter des dispositions plus strictes concernant les exigences en matière d'information préalable, à condition que ces dispositions soient conformes au droit de l'Union. Plusieurs États membres ont maintenu ou adopté des exigences plus strictes en matière d'information dans ce contexte. Il convient de maintenir la possibilité d'offrir un niveau plus élevé de protection des consommateurs en ce qui concerne les règles en matière d'information précontractuelle. Cela devrait s'appliquer tant au catalogue d'informations qu'aux modes de présentation des informations. L'application de règles plus strictes peut également inclure l'application d'exigences énoncées dans des actes de l'Union concernant des services financiers spécifiques à des services financiers non couverts par ces actes sectoriels de l'Union.
- (29) La stratégie d'investissement de certains services financiers pourrait comporter des facteurs environnementaux ou sociaux. Afin de pouvoir prendre une décision en connaissance de cause, le consommateur devrait également être informé des objectifs environnementaux ou sociaux particuliers visés par le service financier.
- (30) Toutes les informations précontractuelles devraient être fournies sur un support durable et devraient être présentées à la fois de manière à être faciles à comprendre pour le consommateur et dans un format lisible. Un format lisible signifie qu'il faut utiliser des caractères d'une taille lisible ainsi que des couleurs qui ne diminuent pas l'intelligibilité des informations, y compris lorsque le document est présenté, imprimé ou photocopié en noir et blanc. En outre, les descriptions trop longues et complexes, les petits caractères et l'utilisation excessive de liens hypertextes devraient être évités dans la mesure du possible, car ces méthodes nuisent à la compréhension des consommateurs. Si les informations ne peuvent pas être transmises sur un support durable avant la conclusion du contrat en raison du moyen de communication choisi par le consommateur, elles devraient être fournies immédiatement après sa conclusion.
- (31) Les exigences en matière d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains supports, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables. Dans le cas des écrans de téléphones portables, lorsque le professionnel a adapté le contenu et la présentation de l'interface en ligne à ces appareils, les informations suivantes devraient être fournies d'emblée et de la manière la plus visible possible: des informations concernant l'identité du professionnel; les principales caractéristiques du service financier destiné aux consommateurs; le prix total que le consommateur doit payer au professionnel pour le service financier destiné aux consommateurs, y compris toutes les taxes payées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de le vérifier, ainsi que l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, y compris les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit. Les informations restantes pourraient être organisées par niveaux. Toutes les informations devraient toutefois être fournies sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance.

- (32) Lorsque les informations précontractuelles sont fournies par voie électronique, ces informations devraient être présentées de manière claire et compréhensible. À cet égard, les informations pourraient être mises en évidence, encadrées et contextualisées de manière efficace à l'intérieur de l'écran d'affichage. La technique de l'organisation des informations par niveaux, selon laquelle certaines exigences en matière d'information précontractuelle sont considérées comme étant des éléments essentiels et sont donc placées de manière bien visible au premier niveau, tandis que d'autres éléments détaillés des informations précontractuelles sont présentés dans des niveaux associés, a été testée et s'est révélée utile pour certains services financiers. Lorsqu'il fait usage de la technique de l'organisation des informations par niveaux prévue par la présente directive, le professionnel devrait indiquer au premier niveau du moyen électronique, au moins, son identité et son activité principale, les principales caractéristiques du service financier, le prix total à payer par le consommateur, l'existence éventuelle d'autres taxes ou coûts et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation. Les autres exigences restantes en matière d'information précontractuelle pourraient être affichées dans d'autres niveaux. Lorsque les informations sont organisées par niveaux, elles devraient toutes être facilement accessibles au consommateur, et l'utilisation de niveaux associés ne devrait pas détourner l'attention du client du contenu du document ni occulter les informations essentielles. Il devrait être possible d'imprimer l'ensemble des informations précontractuelles en un seul document.
- (33) Une autre manière de fournir des informations précontractuelles par voie électronique peut consister à recourir à l'approche de la «table des matières» avec des en-têtes extensibles. Tout en haut, les consommateurs pourraient trouver les thèmes principaux, chacun d'entre eux pouvant être développé en cliquant dessus, de sorte que les consommateurs soient dirigés vers une présentation plus détaillée des informations pertinentes. De cette façon, les consommateurs disposent de toutes les informations nécessaires dans un même endroit, tout en gardant le contrôle sur ce qu'ils doivent examiner et le moment auquel le faire. Les consommateurs devraient avoir la possibilité de télécharger l'ensemble du document contenant les informations précontractuelles et de le sauvegarder en tant que document autonome.
- (34) Les consommateurs devraient disposer d'un droit de rétractation sans pénalité ni obligation de justification. Lorsque le droit de rétractation ne s'applique pas parce que le consommateur a expressément demandé l'exécution d'un contrat à distance avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel devrait en informer le consommateur avant le début de l'exécution du contrat.
- (35) Le délai de rétractation devrait expirer quatorze jours calendaires après le jour de la conclusion du contrat à distance ou après le jour où le consommateur reçoit les informations précontractuelles et les conditions contractuelles, si cette date est postérieure à celle de la conclusion du contrat à distance. Le délai devrait être porté à trente jours calendaires pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles. Afin d'accroître la sécurité juridique, si le consommateur n'a pas reçu lesdites informations précontractuelles et conditions contractuelles, le délai de rétractation devrait expirer au plus tard douze mois et quatorze jours calendaires après la conclusion du contrat à distance. Le délai de rétractation ne devrait pas expirer si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation sur un support durable.
- (36) Afin de garantir l'exercice effectif du droit de rétractation, la procédure d'exercice de ce droit ne devrait pas être plus contraignante que la procédure de conclusion du contrat à distance.
- (37) En plus des autres moyens de rétractation existants, comme le formulaire figurant à l'annexe I, partie B, de la directive 2011/83/UE, lorsque le professionnel offre la possibilité de conclure des contrats à distance au moyen d'une interface en ligne, par exemple au moyen d'un site internet ou d'une application, il devrait être tenu de permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat de ce type au moyen d'une fonction. Cela devrait permettre au consommateur de se rétracter d'un contrat avec autant de facilité qu'il a pu le conclure. Pour ce faire, le professionnel devrait fournir au consommateur une fonction de rétractation qui soit facile à trouver pour le consommateur, disponible en permanence et clairement visible pendant la durée du délai de rétractation. Le consommateur devrait être en mesure de trouver la fonction et d'y accéder de manière aisée et simple. Par exemple, le consommateur ne devrait pas avoir à entreprendre des procédures pour trouver la fonction ou y accéder, comme le téléchargement d'une application si le contrat n'a pas été conclu au moyen de cette application. Pour faciliter la procédure, le professionnel pourrait, par exemple, fournir des hyperliens menant le consommateur à la fonction de rétractation. Le consommateur devrait être autorisé à faire la déclaration de rétractation et à fournir ou à confirmer les informations nécessaires pour identifier le contrat. Ainsi, un consommateur qui s'est déjà identifié, par exemple en se connectant, devrait pouvoir être en mesure de se rétracter du contrat sans devoir fournir une nouvelle fois son identification ou, le cas échéant, l'identification du contrat dont il souhaite se rétracter. Afin d'éviter que le consommateur n'exerce involontairement son droit de rétractation, le professionnel devrait exiger du consommateur qu'il confirme la décision de rétractation par des moyens qui attestent son intention de le faire. Si le consommateur a commandé plusieurs biens ou services dans le cadre d'un même contrat à distance, le

professionnel peut lui donner la possibilité de se rétracter d'une partie du contrat plutôt que de la totalité de celui-ci. Lorsque le consommateur utilise la fonction prévue pour exercer son droit de rétractation, le professionnel devrait lui communiquer sans retard excessif un accusé de réception de cette rétractation sur un support durable. Cette obligation devrait s'appliquer non seulement aux contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi à tous les contrats à distance qui sont soumis au droit de rétractation au titre de la directive 2011/83/UE. L'objectif de la fonction de rétractation est de sensibiliser davantage les consommateurs à leur droit de rétractation et de simplifier la possibilité de jouir de ce droit, étant donné qu'en ce qui concerne la vente à distance de produits ou de services financiers ou non financiers, le consommateur n'a pas la possibilité de recevoir des explications en personne ou de s'informer personnellement sur le caractère éventuellement complexe ou étendu d'un produit ou d'un service. Par conséquent, cette obligation devrait être prévue non seulement pour les contrats à distance portant sur des services financiers, mais aussi pour les contrats à distance portant sur d'autres biens et services, lorsque le droit de l'Union prévoit un droit de rétractation, afin d'accroître les possibilités pour le consommateur de se retirer de contrats par voie de rétractation.

- (38) Il se peut que, outre les informations précontractuelles qui lui sont fournies par le professionnel, le consommateur ait encore besoin d'aide pour décider quel service financier est le plus adapté à ses besoins et à sa situation financière. Le principal objectif poursuivi par la fourniture d'explications adéquates est de veiller à ce que le consommateur comprenne le service financier proposé par le professionnel avant de signer le contrat. Afin de veiller à ce que cet objectif soit atteint, ces explications adéquates devraient être fournies en temps utile, afin de laisser suffisamment de temps au consommateur pour qu'il puisse l'examiner avant la conclusion du contrat. La simple reproduction des informations précontractuelles pourrait ne pas être suffisante et il convient donc d'éviter d'y avoir recours. Par conséquent, les États membres devraient veiller à ce que, avant la conclusion d'un contrat de services financiers à distance, les professionnels fournissent cette aide en ce qui concerne les services financiers qu'ils proposent au consommateur, en donnant des explications adéquates concernant les caractéristiques essentielles du contrat, y compris les éventuels services accessoires, et les effets spécifiques que ce contrat peut avoir sur le consommateur. En ce qui concerne les caractéristiques essentielles du contrat, le professionnel devrait expliquer les principaux éléments de l'offre, tels que le prix total que devra lui payer le consommateur et la description des principales caractéristiques du service financier, ainsi que son incidence sur le consommateur, en indiquant également, le cas échéant, si les services accessoires peuvent ou non être résiliés séparément et les conséquences d'une telle résiliation. En ce qui concerne les effets spécifiques du contrat proposé, le professionnel devrait aussi expliquer les principales conséquences du non-respect des obligations contractuelles qui y sont prévues.
- (39) Les contrats relevant du champ d'application de la présente directive peuvent être de différentes natures financières et donc varier considérablement. Par conséquent, les États membres pourraient adapter la manière dont ces explications sont fournies aux circonstances dans lesquelles le service financier est proposé et à l'aide dont le consommateur a besoin, en tenant compte du niveau de connaissance et de l'expérience du consommateur en ce qui concerne le service financier et la nature de ce service. Afin de veiller à ce que le consommateur obtienne des explications adéquates, les États membres devraient encourager les professionnels à lui fournir ces explications d'une manière simple et directe, dans l'intérêt du consommateur.
- (40) L'obligation de fournir des explications adéquates est particulièrement importante lorsque les consommateurs ont l'intention de conclure un contrat de services financiers à distance et que le professionnel fournit des explications au moyen d'outils en ligne entièrement automatisés, tels que des *chatbots*, des conseils automatisés, des outils interactifs ou d'autres moyens similaires. Afin de s'assurer que le consommateur comprend les effets que le contrat peut avoir sur sa situation économique, celui-ci devrait toujours être en mesure, lors de la phase précontractuelle, d'obtenir une intervention humaine agissant pour le compte du professionnel, sans frais, pendant les heures de bureau du professionnel. Le consommateur devrait également avoir le droit, dans des cas justifiés et sans charge excessive pour le professionnel, de demander une intervention humaine après la conclusion du contrat à distance. Cela pourrait inclure le droit à une intervention humaine lors du renouvellement d'un contrat, en cas de difficultés majeures pour le consommateur ou lorsque des explications complémentaires concernant les conditions contractuelles sont nécessaires.
- (41) Les interfaces en ligne trompeuses de plateformes en ligne de professionnels sont des pratiques qui ont pour objectif ou pour effet d'altérer ou d'entraver sensiblement la capacité des consommateurs qui sont les destinataires du service financier à prendre une décision ou à faire un choix, de manière autonome et éclairée. Cela vaut en particulier pour les contrats de services financiers conclus à distance. Ces pratiques peuvent être utilisées par les professionnels pour persuader les consommateurs qui sont les destinataires de leur service de se livrer à des comportements non désirés ou de prendre des décisions non souhaitées, qui sont susceptibles d'avoir des conséquences négatives pour eux. Par

conséquent, il devrait être interdit aux professionnels de tromper ou d'influencer les consommateurs qui sont destinataires de leur service et d'altérer ou d'entraver leur autonomie, leur prise de décision ou leur choix par la structure, la conception ou les fonctionnalités d'une interface en ligne ou d'une partie de celle-ci. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, les choix de conception abusifs destinés à amener le consommateur à faire des choix ou à exécuter des actions qui profitent au professionnel mais qui ne sont pas nécessairement dans l'intérêt du consommateur, en lui présentant des choix de manière biaisée, par exemple en accordant davantage d'importance à certains choix au moyen de composantes visuelles, auditives ou autres, lorsqu'il est demandé au consommateur de prendre une décision. Si le règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾ interdit aux prestataires de services intermédiaires exploitant des plateformes en ligne de recourir à des interfaces trompeuses dans la conception et l'organisation de leurs interfaces en ligne, la présente directive devrait obliger les États membres à empêcher les professionnels proposant des services financiers à distance d'utiliser de telles interfaces lorsqu'ils concluent des contrats pour ce type de services. Les dispositions dudit règlement et de la présente directive sont donc complémentaires, puisqu'elles s'appliquent à des professionnels agissant à des titres différents. Étant donné que, en raison de leur complexité et des risques graves qui leur sont propres, les services financiers pourraient devoir faire l'objet d'exigences plus détaillées en ce qui concerne les interfaces trompeuses, les États membres devraient être autorisés, par dérogation au niveau complet d'harmonisation, à conserver ou à introduire des dispositions plus strictes, pour autant que ces dispositions soient conformes au droit de l'Union. Cette possibilité est conforme à l'article 3, paragraphe 9, de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁵⁾, relatif aux pratiques commerciales déloyales dans le domaine des services financiers, qui prévoit que les États membres peuvent également imposer des exigences plus restrictives ou plus rigoureuses dans le cadre des services financiers.

- (42) Les services financiers conclus à distance peuvent être commercialisés sur les médias sociaux, par exemple par des influenceurs. Les consommateurs pourraient être encouragés à prendre des décisions sans réfléchir aux conséquences et aux risques qui en découlent, et ils pourraient acheter des services financiers qui ne correspondent pas à leurs besoins. La Commission devrait évaluer les pratiques de commercialisation, sur les médias sociaux, des professionnels qui font la promotion de services financiers conclus à distance, ainsi que la nécessité éventuelle d'intervenir à cet égard. Cela devrait par exemple se faire à la lumière de l'application de la directive 2005/29/CE et d'autres actes législatifs pertinents de l'Union à ces pratiques. Il y a eu des cas, dans certains États membres, où des influenceurs, par leurs pratiques de commercialisation, ont induit les consommateurs en erreur en faisant de la publicité, sur des plateformes de médias sociaux, pour certains produits de services financiers sans les informer du risque de perte encouru. La directive 2005/29/CE contient des dispositions visant à garantir que les pratiques trompeuses qui induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen sont interdites et que les informations substantielles dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause ne peuvent être omises. Ces dispositions peuvent être considérées comme couvrant les pratiques de commercialisation des influenceurs sur les plateformes de médias sociaux.
- (43) Il y a donc lieu de modifier la directive 2011/83/UE en conséquence.
- (44) Il convient, dès lors, d'abroger la directive 2002/65/CE.
- (45) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.
- (46) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁶⁾, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée,

⁽¹⁴⁾ Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).

⁽¹⁵⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales») (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽¹⁶⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

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

À l'exception de l'article 21, lorsque des contrats visés au premier alinéa comportent une première convention de service suivie d'une série d'opérations successives, ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions visées au premier alinéa ne s'appliquent qu'à la première convention.

Lorsqu'il n'y a pas de première convention de service, mais que des opérations successives, ou distinctes, de même nature échelonnées dans le temps, concernant les mêmes parties au contrat, sont exécutées, les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent uniquement à la première opération.

Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, en conséquence de quoi les articles 16 bis et 16 quinquies s'appliquent.»;

b) au paragraphe 3, le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) portant sur les services financiers non couverts par l'article 3, paragraphe 1^{er}»;

2) À l'article 6, paragraphe 1, le point h) est remplacé par le texte suivant:

«h) lorsqu'il existe un droit de rétractation, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, et, le cas échéant, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 11 bis»;

3) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

Exercice du droit de rétractation des contrats à distance conclus au moyen d'une interface en ligne

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

La fonction de rétractation porte une mention comportant les mots "renoncer au contrat ici" ou une formule analogue dénuée d'ambiguïté, qui soit facilement lisible. La fonction de rétractation est disponible en permanence pendant toute la durée du délai de rétractation. Elle est affichée sur l'interface en ligne de manière bien visible et est facilement accessible au consommateur.

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

a) son nom;

b) des indications détaillées permettant d'identifier le contrat dont il souhaite se rétracter;

c) des indications détaillées concernant le moyen électronique par lequel la confirmation de la rétractation sera envoyée au consommateur.

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

Cette fonction de confirmation porte une mention facilement lisible et comportant les seuls mots "confirmer la rétractation" ou une formule tout aussi dénuée d'ambiguïté.

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

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

4) Le chapitre suivant est inséré:

«CHAPITRE III BIS

Règles relatives aux contrats de services financiers conclus à distance

Article 16 bis

Obligations d'information concernant les contrats à distance portant sur des services financiers destinés aux consommateurs

1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:

- a) l'identité et l'activité principale du professionnel et, s'il y a lieu, l'identité et l'activité principale du professionnel pour le compte duquel il agit;
- b) l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi, ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique, ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication proposé par le professionnel et, s'il y a lieu, les informations du professionnel pour le compte duquel il agit; tous ces moyens de communication proposés par le professionnel garantissent que le consommateur est en mesure de contacter le professionnel rapidement et de communiquer avec lui efficacement et lui permettent de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable;
- c) les coordonnées pertinentes permettant au consommateur d'envoyer une réclamation au professionnel et, le cas échéant, au professionnel pour le compte duquel il agit;
- d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou un registre public similaire, le registre sur lequel le professionnel est inscrit et le numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
- e) dans le cas où l'activité du professionnel est soumise à un régime d'autorisation, le nom, l'adresse, le site internet et les autres coordonnées éventuelles de l'autorité de surveillance compétente;
- f) une description des principales caractéristiques du service financier;
- g) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- h) le cas échéant, des informations sur les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement;
- i) le cas échéant, les informations selon lesquelles le prix a été personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;
- j) le cas échéant, une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui comportent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucun contrôle et une notification indiquant que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- k) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
- l) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies en application du présent paragraphe sont valables;

- m) les modes de paiement et d'exécution;
- n) tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- o) lorsque des facteurs environnementaux ou sociaux sont intégrés dans la stratégie d'investissement du service financier, des informations sur les objectifs environnementaux ou sociaux visés par le service financier;
- p) l'existence ou l'absence du droit de rétractation et, si ce droit existe, des informations sur le délai de rétractation et les modalités de l'exercice de ce droit, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- q) la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
- r) les informations relatives aux droits que pourraient avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;
- s) les instructions pratiques et les procédures à suivre pour l'exercice du droit de rétractation conformément à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, indiquant, entre autres, le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique ou des indications détaillées concernant tout autre moyen de communication utile pour l'envoi de la déclaration de rétractation et, pour les contrats de services financiers conclus au moyen d'une interface en ligne, des informations sur l'existence et l'emplacement de la fonction de rétractation visée à l'article 11 *bis*;
- t) toute clause contractuelle qui détermine le droit applicable au contrat à distance et/ou la juridiction compétente;
- u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;
- v) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci;
- w) l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, non couverts par les directives 2014/49/UE (*) et 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil (**).

2. Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations visées au paragraphe 1, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur.

3. En cas de communication par téléphonie vocale, le professionnel indique explicitement au début de tout appel avec le consommateur son identité et le but commercial de son appel. Lorsqu'un appel est enregistré ou pourrait l'être, le professionnel informe également le consommateur que tel est le cas.

4. Par dérogation au paragraphe 1, en cas de communication par téléphonie vocale visée au paragraphe 3, si le consommateur y consent explicitement, le professionnel peut ne fournir que les informations visées au paragraphe 1, points a), f), g), k) et p), avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance. Dans ce cas, le professionnel informe le consommateur de la nature et de la disponibilité des autres informations visées au paragraphe 1. Le professionnel fournit les autres informations requises au titre du paragraphe 1 sur un support durable immédiatement après la conclusion du contrat à distance.

5. Dans le cas où les informations visées au paragraphe 1 sont fournies moins d'un jour avant que le consommateur ne soit lié par le contrat à distance, les États membres exigent que le professionnel envoie un rappel au consommateur sur la possibilité de se rétracter du contrat à distance et de la procédure à suivre pour se rétracter, conformément à l'article 16 *ter*. Ce rappel est adressé au consommateur, sur un support durable, entre un et sept jours après la conclusion du contrat à distance.

6. Les informations visées au paragraphe 1 sont fournies au consommateur sur un support durable et sont faciles à lire.

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

7. À l'exception des informations visées au paragraphe 1, points a), f), g), k) et p), le professionnel est autorisé à superposer les informations lorsqu'elles sont fournies par voie électronique.

Lorsque les informations sont organisées par niveaux, il est possible de consulter, de sauvegarder et d'imprimer en un seul document les informations visées au paragraphe 1.

En pareils cas, le professionnel veille à ce que le consommateur reçoive toutes les informations précontractuelles visées au paragraphe 1 avant la conclusion du contrat à distance.

8. En ce qui concerne le respect des obligations d'information énoncées dans le présent article, la charge de la preuve incombe au professionnel.

9. Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union.

10. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux informations à fournir au consommateur avant la conclusion du contrat, seules les règles figurant dans ledit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, quel que soit le niveau de détail de ces règles, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

Lorsque cet autre acte de l'Union ne contient pas de règles concernant les informations relatives au droit de rétractation, le professionnel informe le consommateur de l'existence ou de l'absence d'un tel droit conformément au paragraphe 1, point p).

Article 16 ter

Droit de rétractation des contrats à distance portant sur des services financiers

1. Les États membres veillent à ce que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires pour se rétracter, sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai est porté à trente jours calendaires pour les contrats à distance ayant pour objet des opérations portant sur les retraites individuelles.

Le délai de rétractation visé au premier alinéa commence à courir:

- a) soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu;
- b) soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 bis, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article 16 bis, le délai de rétractation expire en tout état de cause douze mois et quatorze jours après la conclusion du contrat à distance. Cette disposition ne s'applique pas si le consommateur n'a pas été informé de son droit de rétractation conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1, point p).

2. Le droit de rétractation ne s'applique pas:

- a) aux services financiers destinés aux consommateurs dont le prix dépend des fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui seraient susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - opérations de change,
 - instruments du marché monétaire,
 - titres négociables,
 - parts dans des organismes de placement collectif,
 - contrats financiers à terme (*futures*), y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,

- contrats à terme sur taux d'intérêt (CTT),
 - contrats d'échange (*swaps*) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (*equity swaps*),
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Cette catégorie comprend notamment les options sur devises et sur taux d'intérêt;
- b) aux polices d'assurance de voyage ou de bagages ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois;
- c) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation.
3. Le consommateur est réputé avoir exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé au paragraphe 1 s'il a adressé la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.
4. Lorsqu'un service accessoire lié au contrat à distance portant sur un service financier est fourni par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel, le consommateur n'est pas lié par le contrat accessoire s'il exerce son droit de rétractation conformément au présent article. Si le consommateur choisit de mettre fin au contrat accessoire, aucun frais ne lui est imputé.
5. Le présent article est sans préjudice de toute règle de droit national fixant un délai pendant lequel l'exécution du contrat ne peut commencer.
6. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives au droit de rétractation, seules les règles dudit acte de l'Union relatives au droit de rétractation s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union. Lorsque cet autre acte de l'Union donne aux États membres le droit de choisir entre le droit de rétractation et une autre possibilité, par exemple un délai de réflexion, seules les règles correspondantes de cet acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire de cet autre acte de l'Union.
7. Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer, en lieu et place, les dispositions ci-après aux services financiers suivants:
- a) l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil (***) aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2; et
 - b) les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil (****) aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2.

Article 16 quater

Paiement du service fourni avant la rétractation

1. Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation prévu par l'article 16 *ter*, il ne peut être tenu qu'au paiement du service effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. Le consommateur procède au paiement de ce service sans retard excessif. Le montant à payer ne peut:
- a) excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance;
 - b) en aucun cas être tel qu'il puisse être interprété comme une pénalité.
2. Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par les consommateurs en cas de rétractation d'un contrat d'assurance.
3. Le professionnel ne peut exiger du consommateur qu'il paye un montant sur la base du paragraphe 1 du présent article, sauf s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément à l'article 16 *bis*, paragraphe 1, point p). Toutefois, le professionnel ne peut exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétraction prévu à l'article 16 *ter*, paragraphe 1, sans demande préalable du consommateur.

4. Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le professionnel reçoit la notification de rétractation, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe 1.

5. Le consommateur restitue au professionnel, sans retard excessif et au plus tard dans les trente jours calendaires suivant la date à laquelle le consommateur se rétracte du contrat, toute somme qu'il a reçue de ce dernier.

Article 16 quinquies

Explications adéquates

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

- a) les informations précontractuelles requises;
- b) les caractéristiques essentielles du contrat proposé, y compris les éventuels services accessoires;
- c) les effets spécifiques que le contrat proposé peut avoir sur le consommateur, y compris, le cas échéant, les conséquences d'un défaut de paiement ou d'un retard de paiement du consommateur.

2. Les États membres peuvent préciser les modalités et l'étendue de la communication des explications visées au paragraphe 1. Les États membres peuvent en adapter les modalités et l'étendue en fonction du contexte dans lequel le service financier est proposé, de la personne à qui il est proposé et de la nature du service financier proposé.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où le professionnel utilise des outils en ligne, le consommateur ait le droit de demander et d'obtenir une intervention humaine au stade précontractuel et, dans des cas justifiés après la conclusion du contrat à distance, dans la même langue que celle utilisée pour la fourniture des informations précontractuelles conformément à l'article 16 bis, paragraphe 1.

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

5. Lorsqu'un autre acte de l'Union régissant des services financiers spécifiques contient des règles relatives aux explications adéquates à fournir au consommateur, seules les règles relatives aux explications adéquates dudit acte de l'Union s'appliquent à ces services financiers spécifiques, sauf disposition contraire dudit acte de l'Union.

Article 16 sexies

Protection supplémentaire concernant les interfaces en ligne

1. Sans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil (****), de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres adoptent des mesures qui, conformément au droit de l'Union, portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes:

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

2. Les États membres peuvent adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels énoncées au paragraphe 1, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union.

- (*) Directive 2014/49/UE du Parlement européen et du Conseil du 16 avril 2014 relative aux systèmes de garantie des dépôts (JO L 173 du 12.6.2014, p. 149).
- (**) Directive 97/9/CE du Parlement européen et du Conseil du 3 mars 1997 relative aux systèmes d'indemnisation des investisseurs (JO L 84 du 26.3.1997, p. 22).
- (***) Directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel et modifiant les directives 2008/48/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010 (JO L 60 du 28.2.2014, p. 34).
- (****) Directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relative aux contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 2008/48/CE (JO L, 2023/2225, 30.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj>).
- (*****) Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (JO L 277 du 27.10.2022, p. 1).».

5) À l'article 24, le paragraphe suivant est ajouté:

«6. En ce qui concerne les infractions aux mesures adoptées en vertu des dispositions visées à l'article 3, paragraphe 1 *ter*, applicables aux contrats à distance de services financiers destinés aux consommateurs, les États membres veillent à ce que, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue de l'imposition d'amendes, ou les deux.».

6) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 *bis* et 3, à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, à l'article 16 *bis*, paragraphes 2 et 9, à l'article 16 *ter*, paragraphe 7, et à l'article 16 *sexies*, il en informe la Commission au plus tard le 19 décembre 2025, ainsi que de tous les changements ultérieurs.».

7) L'annexe I est modifiée conformément à l'annexe I de la présente directive.

Article 2

Transposition et réexamen

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 19 décembre 2025, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 19 juin 2026.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Elles contiennent également une mention précisant que les références faites, dans les dispositions législatives, réglementaires et administratives en vigueur, à la directive abrogée par la présente directive s'entendent comme faites à la présente directive. Les modalités de cette référence et la formulation de cette mention sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

3. Au plus tard le 31 juillet 2030, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, y compris la fonction de rétractation. Ce rapport comprend une évaluation du fonctionnement du marché unique des services financiers conclus à distance dans l'Union et de l'incidence de la présente directive sur d'autres dispositions pertinentes du droit de l'Union.

*Article 3***Abrogation**

La directive 2002/65/CE est abrogée avec effet au 19 juin 2026.

Les références faites à la directive abrogée s'entendent comme faites à la directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive, et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe de la présente directive.

*Article 4***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 5***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 22 novembre 2023.

Par le Parlement européen

La présidente

R. METSOLA

Par le Conseil

Le président

P. NAVARRO RÍOS

ANNEXE I

L'annexe I de la directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

Dans la partie «A. Informations standardisées sur la rétractation», sous la rubrique «Instructions à suivre pour remplir les informations», l'instruction 3 est remplacée par le texte suivant:

- «[3] Si vous êtes tenu de prévoir une fonction permettant au consommateur de se rétracter du contrat conclu en ligne, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également exercer votre droit de rétractation en ligne sur [insérer l’adresse du site internet ou une autre référence adéquate indiquant où se trouve la fonction de rétractation]. Si vous utilisez cette fonctionnalité en ligne, nous vous enverrons, sans retard excessif, un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel), y compris son contenu ainsi que la date et l’heure de sa soumission.”. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: “Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d’ambiguïté sur notre site internet [insérer l’adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans retard un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).”».
-

ANNEXE II

Tableau de correspondance

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 1 ^{er} , paragraphe 1	—
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, premier alinéa	Article 3, paragraphe 1 <i>ter</i> , deuxième alinéa
Article 1 ^{er} , paragraphe 2, deuxième alinéa	Article 3, paragraphe 1 <i>ter</i> , troisième et quatrième alinéas
Article 2, point a)	Article 2, point 7)
Article 2, point b)	Article 2, point 12)
Article 2, point c)	Article 2, point 2)
Article 2, point d)	Article 2, point 1)
Article 2, point e)	Article 2, point 7)
Article 2, point f)	Article 2, point 10)
Article 2, point g)	—
Article 3, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1
Article 3, paragraphe 1, point 1) a), b) et c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, points a) et b)
Article 3, paragraphe 1, point 1) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point d)
Article 3, paragraphe 1, point 1) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point e)
Article 3, paragraphe 1, point 2) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point f)
Article 3, paragraphe 1, point 2) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point g)
Article 3, paragraphe 1, point 2) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point j)
Article 3, paragraphe 1, point 2) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point k)
Article 3, paragraphe 1, point 2) e)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point l)
Article 3, paragraphe 1, point 2) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point m)
Article 3, paragraphe 1, point 2) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point n)
Article 3, paragraphe 1, point 3) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point p)
Article 3, paragraphe 1, point 3) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point q)
Article 3, paragraphe 1, point 3) c)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point r)
Article 3, paragraphe 1, point 3) d)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point s)
Article 3, paragraphe 1, point 3) e)	—
Article 3, paragraphe 1, point 3) f)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point t)
Article 3, paragraphe 1, point 3) g)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point u)
Article 3, paragraphe 1, point 4) a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point v)
Article 3, paragraphe 1, point 4) b)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, point w)

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 3, paragraphe 2	—
Article 3, paragraphe 3, premier alinéa, point a)	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 3
Article 3, paragraphe 3, premier alinéa, point b), et deuxième alinéa	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 4
Article 3, paragraphe 4	—
Article 4, paragraphes 1 et 5	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 10
Article 4, paragraphe 2	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 9
Article 4, paragraphes 3 et 4	—
Article 5, paragraphe 1	Article 16 <i>bis</i> , paragraphe 1, premier alinéa, paragraphe 5 et paragraphe 6, premier alinéa
Article 5, paragraphe 2	—
Article 5, paragraphe 3	—
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, première phrase	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, premier alinéa
Article 6, paragraphe 1, premier alinéa, deuxième phrase	—
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, premier tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point a)
Article 6, paragraphe 1, deuxième alinéa, deuxième tiret	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 1, deuxième alinéa, point b)
Article 6, paragraphe 1, troisième alinéa	—
Article 6, paragraphe 2, point a)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point a)
Article 6, paragraphe 2, point b)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point b)
Article 6, paragraphe 2, point c)	Article 16 <i>ter</i> , paragraphe 2, point c)
Article 6, paragraphes 3, 4, 5, 6, 7 et 8	—
Article 7, paragraphe 1, texte introductif	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, texte introductif
Article 7, paragraphe 1, premier tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point a)
Article 7, paragraphe 1, deuxième tiret	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 1, point b)
Article 7, paragraphe 2	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 2
Article 7, paragraphe 3	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 3
Article 7, paragraphe 4	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 4
Article 7, paragraphe 5	Article 16 <i>quater</i> , paragraphe 5
Article 9	—
Article 10	—
Article 11, premier et troisième alinéas	Article 24, paragraphe 1

Directive 2002/65/CE	Directive 2011/83/UE, telle que modifiée par la présente directive
Article 11, deuxième alinéa	—
Article 12, paragraphe 1	Article 25, premier alinéa
Article 12, paragraphe 2	—
Article 13, paragraphe 1	Article 23, paragraphe 1
Article 13, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 2
Article 13, paragraphe 3	—
Article 14	—
Article 15	—
Article 16	—
Article 17	—
Article 18	—
Article 19	—
Article 20	—
Article 21	—
Article 22	—
Article 23	—



Fiche financière

(art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le projet de règlement grand-ducal n'a pas d'impact financier sur le budget de l'État.