

# COMMISSION de SURVEILLANCE du SECTEUR FINANCIER

Luxembourg, le 27 février 2007

A toutes les personnes concernées

## Circulaire CSSF 07/281

### **Concerne : Entrée en vigueur de la loi du 18 décembre 2006 relative aux services financiers à distance**

Mesdames, Messieurs,

Nous avons l'honneur de porter à votre attention l'entrée en vigueur de la loi du 18 décembre 2006 (ci-après la « Loi ») portant transposition de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

L'objet de la loi est de transposer la directive 2002/65/CE dont le but est de définir un cadre juridique harmonisé pour la conclusion à distance de contrats relatifs aux services financiers de manière à établir un niveau approprié des consommateurs dans tous les Etats membres. La Loi, à l'exception de l'article 14 qui traite du contrat d'assurances, concerne les professionnels du secteur financier qui concluent un contrat à distance portant sur des services financiers avec un consommateur.

#### **1. Champ d'application**

La Loi s'applique à tout contrat à distance portant sur des services financiers tels que définis à l'article 1,6) quel que soit le mode de communication à distance : courrier, télécopie, téléphone, voie électronique ou tout autre moyen de communication sans présence physique simultanée du professionnel et du consommateur. Si le contrat est conclu par voie électronique, les dispositions de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique s'appliquent de manière cumulative.

#### **2. Eléments essentiels**

- Le professionnel du secteur financier est tenu de transmettre en temps utile, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre, des informations détaillées comme prévues par l'article 3 de la Loi. Il doit notamment fournir des renseignements précis sur lui-même, le service financier offert, les modalités du contrat à distance et d'autres informations telles que l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et l'existence de fonds ou de mécanismes d'indemnisation similaires. En ce qui concerne les techniques de

communication les plus intrusives telles que la téléphonie vocale, le courrier électronique et le télécopieur, le consentement préalable du consommateur est requis pour l'utilisation de tels systèmes de communication. En cas de communication par téléphonie vocale (« *cold calling* ») sur l'initiative du professionnel du secteur financier, ce dernier doit indiquer explicitement et sans équivoque au début de sa conversation avec le consommateur son identité et le but commercial. Le consommateur peut donner son consentement à ne recevoir qu'une partie des informations en pareil cas.

- Le professionnel du secteur financier doit communiquer au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que toutes les informations dont il est tenu en vertu de la Loi sur un support papier ou sur tout autre support durable (par exemple sur une disquette informatique, CD-Rom ou courrier électronique). Le support doit en principe être mis à la disposition du consommateur et celui-ci doit en avoir accès en temps utile avant qu'il ne soit lié par un contrat à distance ou une offre.
- Le consommateur dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours calendrier, sans pénalité et sans indication de motif. Ce délai est porté à trente jours calendrier pour les opérations portant sur les retraites individuelles.

Le délai pendant lequel peut s'exercer le droit de rétractation commence à courir :

- soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu,
- soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, si cette dernière date est postérieure à celle de la conclusion du contrat à distance.

Le droit de rétractation n'est pas applicable à un certain nombre de services financiers tels que prévus par l'article 7, paragraphe 2 de la Loi. Il n'est notamment pas applicable aux services dont le prix dépend des fluctuations du marché (opérations de change, d'instruments du marché monétaire, titres négociables, parts d'OPC, contrats à terme, contrats d'échange, options), les contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur, les crédits immobiliers et les crédits hypothécaires.

Veillez recevoir, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos sentiments distingués.

Simone DELCOURT  
Directeur

Arthur PHILIPPE  
Directeur

Jean-Nicolas SCHAUS  
Directeur général