

## Informations précontractuelles que les prestataires de services financiers à distance doivent fournir aux consommateurs avant la conclusion d'un contrat à distance

Les banques et autres professionnels du secteur financier doivent indiquer clairement les informations suivantes au consommateur, **avant** qu'un contrat ne soit conclu :

### TYPES D'INFORMATION

#### Informations sur le professionnel

- son identité et adresse géographique ou toute autre adresse géographique du professionnel ;
- son activité principale;
- éventuellement le nom du représentant du professionnel dans le pays où le consommateur habite, et son adresse géographique ;
- si le consommateur a des relations commerciales avec un tiers (un professionnel autre que le professionnel), il faut indiquer aussi le nom du tiers et son adresse, ainsi que le titre auquel il agit à l'égard du consommateur ;
- le numéro d'enregistrement du professionnel au registre de commerce ou sur un registre public similaire ;
- si l'activité du professionnel est soumise à une autorisation : les coordonnées de l'autorité (*exemple : la CSSF*) qui accorde et/ou surveille l'activité.

#### Informations sur le service offert

- les caractéristiques essentielles du service proposé ;
- quand et comment le service exécuté ;
- l'information que le service est relatif à des instruments (*exemple : actions, parts, options, futures, etc.*) qui comportent des risques particuliers ou dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et dont le rendement futur ne peut pas être prévu ;
- éventuellement la limite de la durée de l'offre ;
- si les services financiers sont fournis de façon permanente ou périodique : la durée minimum pour laquelle le consommateur s'oblige.

### Informations sur le prix et les frais

- le prix total dû, toutes taxes comprises, ou du moins la base de calcul permettant au consommateur de vérifier le prix ;
- le prix indiqué doit comprendre toutes les commissions, charges et dépenses, et éventuellement toutes les taxes payées par l'intermédiaire du professionnel ;
- éventuellement d'autres taxes ou frais qui ne sont pas payés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui ;
- tout coût supplémentaire que le consommateur doit payer pour la technique de communication à distance utilisée lorsque ce coût est facturé par lui ;
- le mode de paiement (*exemple : par virement*)

### Informations sur la fin du contrat

- l'existence ou l'absence d'un **droit de rétractation**, sa durée et comment le consommateur peut l'exercer ;
- les montants éventuels que le consommateur doit payer s'il se retire du contrat ;
- les instructions pratiques sur l'exercice du droit de rétractation, y inclus l'adresse où le consommateur doit envoyer sa rétractation ;
- les conséquences pour le consommateur s'il ne se retire pas du contrat ;
- comment le consommateur et le professionnel peuvent mettre fin au contrat avant sa fin ou unilatéralement, y compris les montants éventuels à payer par le consommateur comme sanction ;
- la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique.

### Autres informations importantes

- l'existence d'une clause sur la loi applicable et/ou les tribunaux compétents, le cas échéant ;
- l'existence éventuelle d'un système pour régler les réclamations en dehors des tribunaux, et comment le consommateur a accès à ce système ;
- la langue(s) utilisée(s) par le professionnel; le professionnel a besoin de l'accord du consommateur pour utiliser une langue spécifique pendant la durée du contrat ;
- l'existence éventuelle d'un fonds de garantie autre que le fonds de garantie imposé par la loi sur le secteur financier.

## Informations supplémentaires à donner dans certains cas

Si un contrat conclu à distance doit en plus respecter une loi spécifique en vertu de sa nature spéciale, le professionnel doit fournir des informations supplémentaires au consommateur.

## Contact par téléphone

En cas de communication par téléphone sur l'initiative du professionnel, ce dernier indiquera explicitement au début de la conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

A condition d'avoir obtenu l'accord explicite du consommateur, le professionnel peut fournir que les informations suivantes : le nom de la personne en contact avec le consommateur et la relation de cette personne avec le professionnel ;

- les caractéristiques essentielles du service financier qu'il offre ;
- le prix total, y inclus les taxes payées par l'intermédiaire du professionnel, ou du moins la base de calcul permettant au consommateur de vérifier le prix ;
- éventuellement d'autres taxes ou frais qui ne sont pas payés ou facturés par l'intermédiaire du professionnel ;
- l'existence ou absence d'un droit de rétractation du consommateur, sa durée et comment le consommateur peut l'exercer ;
- les montants éventuels que le consommateur doit payer s'il se retire du contrat.

Le professionnel doit en tout cas informer le consommateur que, s'il le demande, il a le droit de recevoir encore d'autres informations. Le professionnel doit lui expliquer la nature des autres informations qu'il peut demander.

## Mode d'information

Les informations et le but commercial doivent être **fournis de manière claire et compréhensible**.

Les informations peuvent être données par tout moyen adapté à la technique de communication utilisée (*par exemple par email*).

Les informations doivent être fournies en toute loyauté et dans le respect de la protection des personnes incapables.

Les obligations qui découlent du contrat doivent être fidèles aux informations fournies par le professionnel au cours de la phase précontractuelle. Le consommateur a le droit de recevoir les informations **avant** de conclure le contrat par écrit, sur un autre support durable (papier, clé USB, CD-ROM, DVD, carte à mémoire ou disque dur d'ordinateurs, email).

Comme indiqué plus haut, si le contrat est conclu dans des circonstances qui ne permettent pas au professionnel de fournir les informations avant la conclusion du contrat, et si c'est à la demande expresse du consommateur que le contrat a été conclu dans pareille situation, alors le professionnel peut lui donner les informations immédiatement **après** la conclusion du contrat.

*Exemple : Crédit conclu par téléphone à la demande du consommateur*

En cas de contestation sur l'existence ou le contenu d'une information, il appartient au **professionnel de prouver** qu'il a donné toutes les informations nécessaires au consommateur. Il doit aussi prouver qu'il lui a donné la confirmation des informations par écrit ou sur un autre support durable. Le contrat ou les conditions générales ne peuvent pas obliger le consommateur à prouver qu'il n'a pas reçu les informations ou la confirmation des informations.