

## ORDONNANCE 2005 – 648 DU 6 JUIN 2005

### Commentaires et texte

#### Commentaires :

Cette ordonnance transpose la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance des services financiers auprès des consommateurs.

Elle s'applique aux « opérations pratiquées par les entreprises gérées par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre IV du livre IX du code de la sécurité sociale » (article L 121-20-8).

L'assuré social n'est désormais plus un assujetti mais un consommateur !

#### Texte :

J.O n° 131 du 7 juin 2005 page 10002  
texte n° 8

Décrets, arrêtés, circulaires  
Textes généraux  
Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie

Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 relative à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs

NOR: ECOX0500090R

Le Président de la République,

Sur le rapport du Premier ministre, du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, du ministre de la santé et des solidarités et du ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales,

Vu la Constitution, notamment son article 38 ;

Vu la directive n° 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs ;

Vu le code des assurances ;

Vu le code de la consommation ;

Vu le code monétaire et financier ;

Vu le code de la mutualité ;

Vu le code de la sécurité sociale ;

Vu la loi n° 2004-1343 du 9 décembre 2004 de simplification du droit, notamment son article 36 ;

Vu l'avis du Comité consultatif de la législation et de la réglementation financières en date du 23 mars 2005 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de la mutualité en date du 15 avril 2005 ;

Le Conseil d'Etat entendu ;

Le conseil des ministres entendu,

Ordonne :

#### Article 1

Le titre II du livre Ier du code de la consommation est ainsi modifié :

I. - Dans la section 2 du chapitre Ier du titre II :

1° Il est créé une sous-section 1 intitulée : « Dispositions relatives aux contrats ne portant pas sur des services financiers » et composée des articles L. 121-16 à L. 121-20-5, L. 121-20-8 et L. 121-20-9 ;

2° A l'article L. 121-20-16, le mot : « section » est remplacé par le mot : « sous-section » ;

3° A l'article L. 121-20-17 :

a) Le 1° est supprimé ;

b) Les 2°, 3°, 4° et 5° deviennent respectivement les 1°, 2°, 3° et 4° ;

4° Les articles L. 121-20-6, L. 121-20-7 et L. 121-20-10 deviennent respectivement les articles L. 121-20-15, L. 121-20-16 et L. 121-20-17 ;

5° Les articles L. 121-20-8 et L. 121-20-9 deviennent respectivement les articles L. 121-20-6 et L. 121-20-7 ;

6° Il est ajouté une sous-section 2 ainsi rédigée :

« Sous-section 2

« Dispositions particulières aux contrats

portant sur des services financiers

« Art. L. 121-20-8. - La présente sous-section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du

contrat.

« Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi que les opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

« Art. L. 121-20-9. - Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'à la première convention de service. Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'au contrat initial.

« En l'absence de première convention de service, lorsque des opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, sont exécutées entre les mêmes parties, les dispositions de l'article L. 121-20-10 ne sont applicables qu'à la première opération. Cependant, lorsqu'aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, ces dispositions s'appliquent à l'opération suivante, considérée comme une première opération.

« Art. L. 121-20-10. - En temps utile et avant qu'il ne soit lié par un contrat, le consommateur reçoit des informations fixées par décret en Conseil d'Etat, portant notamment sur :

« 1° Le nom, l'adresse professionnelle du fournisseur et, s'il y a lieu, de son représentant et de son intermédiaire ;

« 2° Les documents d'information particuliers relatifs aux produits, instruments financiers et services proposés requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chacun des produits, instruments financiers et services proposés et indiquant, s'il y a lieu, les risques particuliers que peuvent comporter les produits proposés ;

« 3° Les conditions de l'offre contractuelle, notamment le prix total effectivement dû par le consommateur, ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix permettant au consommateur de vérifier ce dernier, les modalités selon lesquelles sera conclu le contrat et en particulier le lieu et la date de signature de celui-ci ;

« 4° L'information relative à l'existence ou à l'absence du droit de rétractation, ainsi que ses modalités d'exercice ;

« 5° La loi applicable aux relations précontractuelles ainsi qu'au contrat, et l'existence de toute clause concernant le choix d'une juridiction.

« Les informations communiquées par le fournisseur au consommateur sur les obligations contractuelles sont conformes à la loi applicable au contrat en cas de conclusion de celui-ci.

« Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

« Les dispositions du présent article sont applicables sans préjudice de l'application des obligations législatives et réglementaires spécifiques à chaque produit, instrument financier ou service proposé.

« Le décret en Conseil d'Etat mentionné au premier alinéa fixe également les modalités particulières applicables en cas de communication par téléphonie vocale.

« Art. L. 121-20-11. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 121-20-10. Le fournisseur peut remplir ses obligations au titre de l'article L. 121-20-10 et du présent article par l'envoi au consommateur d'un document unique, à la condition qu'il s'agisse d'un support écrit ou d'un autre

support durable et que les informations mentionnées ne varient pas jusqu'à et y compris la conclusion du contrat.

« Le fournisseur exécute ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

« A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

« Art. L. 121-20-12. - I. - Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

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

« 1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;

« 2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.

« II. - Le droit de rétractation ne s'applique pas :

« 1° A la fourniture d'instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 du code monétaire et financier ainsi qu'aux services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers mentionnés à l'article L. 321-1 du même code ;

« 2° 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° Aux contrats de crédit immobilier définis à l'article L. 312-2.

« III. - Le présent article ne s'applique pas aux contrats mentionnés à l'article L. 121-60.

« IV. - Pour les contrats de crédit affecté définis à l'article L. 311-20 conclus selon une technique de communication à distance, et par dérogation aux dispositions de l'article L. 311-24, le délai de rétractation de quatorze jours ne peut pas être réduit.

« Par dérogation aux dispositions de l'article L. 311-25, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. De plus, lorsque le consommateur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les risques.

« Art. L. 121-20-13. - I. - Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

« Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article L. 121-20-10. Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.

« Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.

« II. - Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

« Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.

« Art. L. 121-20-14. - Les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques, reproduites à l'article L. 121-20-5, sont applicables aux services financiers.

« Les techniques de communication à distance destinées à la commercialisation de services financiers autres que celles mentionnées à l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.

« Les mesures prévues au présent article ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur. » ;

7° Il est ajouté une sous-section 3 intitulée : « Dispositions communes » et composée des articles L. 121-20-15, L. 121-20-16 et L. 121-20-17 nouveaux ;

8° L'article L. 121-20-15 nouveau est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. L. 121-20-15. - Lorsque les parties ont choisi la loi d'un Etat non membre de la Communauté européenne pour régir le contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et de la 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, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs Etats membres de la Communauté européenne ; cette condition est présumée remplie si la résidence des consommateurs est située dans un Etat membre. » ;

9° L'article L. 121-20-17 nouveau est remplacé par les dispositions suivantes :

« Les infractions aux dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19 et L. 121-20-5, L. 121-20-10 et L. 121-20-11, ainsi que le refus du vendeur ou du prestataire de services de rembourser le consommateur dans les conditions fixées aux articles L. 121-20-1 et L. 121-20-13, sont constatées et poursuivies dans les conditions fixées par les premier et troisième alinéas de l'article L. 450-1 et les articles L. 450-2, L. 450-3, L. 450-4, L. 450-7, L. 450-8, L. 470-1 et L. 470-5 du code de commerce. »

II. - Dans l'intitulé de la section 2 du chapitre II, après le mot : « ventes », sont insérés les mots : « et prestations de services ».

## Article 2

Dans le chapitre II du titre Ier du livre Ier du code des assurances, il est inséré après l'article L. 112-2 un article ainsi rédigé :

« Art. L. 112-2-1. - I. - 1° La fourniture à distance d'opérations d'assurance à un consommateur est régie par les dispositions du présent livre et par celles des dispositions des sous-sections 2 et 3 de la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code de la consommation, à l'exception des articles L. 121-20-10, L. 121-20-12 et L. 121-20-17, ci-après reproduites :

« Sous-section 2

« Dispositions particulières aux contrats

portant sur des services financiers

« Art. L. 121-20-8. - La présente sous-section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

« Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi que les opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

« Art. L. 121-20-9. - Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'à la première convention de service. Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'en vue et lors de la conclusion du contrat initial.

« En l'absence de première convention de service, lorsque les opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, sont exécutées entre les mêmes parties, les dispositions de l'article L. 121-20-10 ne sont applicables qu'à la première opération. Cependant, lorsqu'aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, ces dispositions s'appliquent à l'opération suivante, considérée comme une première opération. »

« Art. L. 121-20-11. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 121-20-10. Le fournisseur peut remplir ses obligations au titre de l'article L. 121-20-10 et du présent article par l'envoi au consommateur d'un document unique, à la condition qu'il s'agisse d'un support écrit ou d'un autre support durable et que les informations mentionnées ne varient pas jusqu'à et y compris la conclusion du contrat.

« Le fournisseur exécute ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

« A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni. »

« Art. L. 121-20-13. - I. - Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

« Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article L. 121-20-10. Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.

« Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.

« II. - Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

« Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.

« Art. L. 121-20-14. - Les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques, reproduites à l'article L. 121-20-5, sont applicables aux services financiers.

« Les techniques de communication à distance destinées à la commercialisation de services financiers autres que celles mentionnées à l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.

« Les mesures prévues au présent article ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur.

### « Sous-section 3

### « Dispositions communes

« Art. L. 121-20-15. - Lorsque les parties ont choisi la loi d'un Etat non membre de la Communauté européenne pour régir le contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et de la 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, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs Etats membres de la Communauté européenne ; cette condition est présumée remplie si la résidence des consommateurs est située dans un Etat membre. »

« Art. L. 121-20-16. - Les dispositions de la présente section sont d'ordre public ;

« 2° Pour l'application du 1°, il y a lieu d'entendre :

- « a) "Le souscripteur, personne physique, qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle là où est mentionné "le consommateur ;
- « b) "L'assureur ou l'intermédiaire d'assurance là où est mentionné "le fournisseur ;
- « c) "Le montant total de la prime ou cotisation là où est mentionné "le prix total ;
- « d) "Droit de renonciation là où est mentionné "le droit de rétractation ;
- « e) "Le II de l'article L. 112-2-1 du code des assurances là où est mentionné "l'article L. 121-20-12 ;
- « f) "Le III de l'article L. 112-2-1 du code des assurances là où est mentionné "l'article L. 121-20-10 ;
- « 3° Pour l'application de l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, les conditions contractuelles doivent comprendre, outre les informations prévues selon les cas à l'article L. 112-2 ou à l'article L. 132-5-1, un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice du droit de renonciation lorsque ce droit existe.
- « II. - 1° Toute personne physique ayant conclu à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle un contrat à distance dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :
  - « a) Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
  - « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a ;
- « 2° Toutefois, en ce qui concerne les contrats d'assurance vie, le délai précité est porté à trente jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir :
  - « a) Soit à compter du jour où l'intéressé est informé que le contrat à distance a été conclu ;
  - « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a ;
- « 3° Le droit de renonciation ne s'applique pas :
  - « a) Aux polices d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un mois ;
  - « b) Aux contrats d'assurance mentionnés à l'article L. 211-1 du présent code ;
  - « c) Aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de renonciation.
- « III. - En temps utile avant la conclusion à distance d'un contrat, le souscripteur reçoit les informations suivantes :
  - « 1° La dénomination de l'entreprise d'assurance contractante, l'adresse de son siège social, lorsque l'entreprise d'assurance est inscrite au registre du commerce et des sociétés, son numéro d'immatriculation, les coordonnées de l'autorité chargée de son contrôle ainsi que, le cas échéant, l'adresse de la succursale qui propose la couverture ;
  - « 2° Le montant total de la prime ou cotisation ou, lorsque ce montant ne peut être indiqué, la base de calcul de cette prime ou cotisation permettant au souscripteur de vérifier celle-ci ;
  - « 3° La durée minimale du contrat ainsi que les garanties et exclusions prévues par celui-ci ;



« 4° La durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, les modalités de conclusion du contrat et de paiement de la prime ou cotisation ainsi que l'indication, le cas échéant, du coût supplémentaire spécifique à l'utilisation d'une technique de commercialisation à distance ;

« 5° L'existence ou l'absence d'un droit à rétractation et, si ce droit existe, sa durée, les modalités pratiques de son exercice notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée. Le souscripteur doit également être informé du montant de prime ou de cotisation que l'assureur peut lui réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie, à sa demande expresse, avant l'expiration du délai de renonciation ;

« 6° La loi sur laquelle l'assureur se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le consommateur ainsi que la loi applicable au contrat et la langue que l'assureur s'engage à utiliser, avec l'accord du souscripteur, pendant la durée du contrat ;

« 7° Les modalités d'examen des réclamations que le souscripteur peut formuler au sujet du contrat y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.

« Les informations sur les obligations contractuelles communiquées en phase précontractuelle doivent être conformes à la loi applicable au contrat.

« Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de commercialisation à distance utilisée.

« IV. - L'assureur doit également indiquer, pour les contrats d'assurance vie les informations mentionnées à l'article L. 132-5-1, notamment le montant maximal des frais qu'il peut prélever et, lorsque les garanties de ces contrats sont exprimées en unités de compte, les caractéristiques principales de celles-ci. Dans ce dernier cas, il doit en outre préciser qu'il ne s'engage que sur le nombre des unités de compte et non sur leur valeur qui peut être sujette à des fluctuations à la hausse comme à la baisse.

« V. - Un décret en Conseil d'Etat fixe les informations communiquées au souscripteur en cas de communication par téléphonie vocale.

« VI. - Les infractions aux dispositions du présent article sont constatées et sanctionnées par la Commission de contrôle des assurances des mutuelles et des institutions de prévoyance dans les conditions prévues à la section 2 du chapitre unique du titre Ier du livre III.

« Les infractions constituées par l'absence matérielle des éléments d'information prévus au III du présent article, ainsi que le refus de l'assureur de rembourser le souscripteur personne physique dans les conditions fixées à l'article L. 121-20-13 du code de la consommation peuvent également être constatées et poursuivies dans les conditions prévues à l'article L. 121-20-17 du même code.

« Les conditions d'application du présent article sont définies en tant que de besoin par décret en Conseil d'Etat. »

### Article 3

Il est ajouté au chapitre Ier du titre II du livre II du code de la mutualité une section 3 ainsi rédigée : « Section 3 : Fourniture à distance d'opérations d'assurance à un consommateur » :

« Art. L. 221-18. - I. - 1° La fourniture à distance d'opérations d'assurance individuelles à un consommateur est régie par les dispositions du présent titre et par celles des sous-sections 2 et 3 de la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code de la consommation, à l'exception des articles L. 121-20-10, L. 121-20-12 et L. 121-20-17, ci-après reproduites :

« Sous-section 2

« Dispositions particulières

aux contrats portant sur des services financiers

« Art. L. 121-20-8. - La présente sous-section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

« Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi que les opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

« Art. L. 121-20-9. - Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'à la première convention de service. Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'au contrat initial.

« En l'absence de première convention de service, lorsque des opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, sont exécutées entre les mêmes parties, les dispositions de l'article L. 121-20-10 ne sont applicables qu'à la première opération. Cependant, lorsqu'aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, ces dispositions s'appliquent à l'opération suivante, considérée comme une première opération. »

« Art. L. 121-20-11. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 121-20-10. Le fournisseur peut remplir ses obligations au titre de l'article L. 121-20-10 et du présent article par l'envoi au consommateur d'un document unique, à la condition qu'il s'agisse d'un support écrit ou d'un autre support durable et que les informations mentionnées ne varient pas jusqu'à et y compris la conclusion du contrat.

« Le fournisseur exécute ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations pré-contractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

« A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni. »

« Art. L. 121-20-13. - I. - Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

« Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier

alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article L. 121-20-10. Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.

« Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.

« II. - Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

« Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.

« Art. L. 121-20-14. - Les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques, reproduites à l'article L. 121-20-5, sont applicables aux services financiers.

« Les techniques de communication à distance destinées à la commercialisation de services financiers autres que celles mentionnées à l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.

« Les mesures prévues au présent article ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur.

#### « Sous-section 3

#### « Dispositions communes

« Art. L. 121-20-15. - Lorsque les parties ont choisi la loi d'un Etat non membre de la Communauté européenne pour régir le contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et de la 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, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs Etats membres de la Communauté européenne ; cette condition est présumée remplie si la résidence des consommateurs est située dans un Etat membre. »

« Art. L. 121-20-16. - Les dispositions de la présente section sont d'ordre public ;

« 2° Pour l'application du 1°, il y a lieu d'entendre :

« a) "le membre participant qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle là où est mentionné "le consommateur ;

« b) "la mutuelle, l'union ou son intermédiaire en assurance là où est mentionné "le fournisseur ;

« c) "le montant total de la cotisation là où est mentionné "le prix total ;

- « d) "le droit de renonciation là où est mentionné "le droit de rétractation ;
- « e) "le II de l'article L. 221-18 du code de la mutualité là où est mentionné "l'article L. 121-20-12 ;
- « f) "le III de l'article L. 221-18 du code de la mutualité là où est mentionné "l'article L. 121-20-10 ;
- « 3° Pour l'application de l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, les conditions d'adhésion doivent comprendre, outre les informations prévues à l'article L. 223-8, un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice du droit de renonciation lorsque ce droit existe.
- « II. - 1° Toute personne physique ayant adhéré, à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, à un règlement à distance, dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour y renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :
  - « a) Soit à compter du jour où l'adhésion a pris effet ;
  - « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions d'adhésion et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a ;
- « 2° Toutefois, en ce qui concerne les opérations mentionnées au b du 1° du I de l'article L. 111-1, le délai précité est porté à 30 jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir :
  - « a) Soit à compter du jour où l'intéressé est informé que l'adhésion a pris effet ;
  - « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions d'adhésion et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a.
- « III. - En temps utile avant l'adhésion à distance à un règlement, le membre participant reçoit les informations suivantes :
  - « 1° La dénomination de la mutuelle ou de l'union, l'adresse de son siège social, son numéro d'immatriculation au registre national des mutuelles, les coordonnées de l'autorité chargée de son contrôle ainsi que, le cas échéant, l'adresse de la section mutualiste qui propose la couverture ;
  - « 2° Le montant total de la cotisation ou, lorsque ce montant ne peut être indiqué, la base de calcul de cette cotisation permettant au membre participant de vérifier celle-ci ;
  - « 3° La durée minimale du bulletin d'adhésion au règlement ainsi que les garanties et exclusions prévues par celui-ci ;
  - « 4° La durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, les modalités de l'adhésion au règlement et de paiement de la cotisation ainsi que l'indication, le cas échéant, du coût supplémentaire spécifique à l'utilisation d'une technique de commercialisation à distance ;
  - « 5° L'existence ou l'absence d'un droit de renonciation et, si ce droit existe, sa durée, les modalités pratiques de son exercice notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée. Le membre participant doit également être informé du montant de cotisation que la mutuelle ou l'union peut lui réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie, à sa demande expresse, avant l'expiration du délai de renonciation ;
  - « 6° La loi sur laquelle la mutuelle ou l'union se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le membre participant ainsi que la loi applicable au bulletin d'adhésion au règlement et la langue que la mutuelle ou l'union s'engage à utiliser, avec l'accord du membre participant, pendant la durée du bulletin d'adhésion au règlement ;
  - « 7° Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du bulletin d'adhésion au règlement y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée

en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.

« Les informations sur les conditions d'adhésion communiquées en phase précontractuelle doivent être conformes à la loi applicable au bulletin d'adhésion au règlement.

« Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de commercialisation à distance utilisée.

« IV. - La mutuelle ou l'union doit également indiquer, pour les opérations mentionnées au b du 1<sup>o</sup> du I de l'article L. 111-1 les informations mentionnées à l'article L. 223-8, notamment le montant maximal des frais qu'elle peut prélever et, lorsque les garanties de ces bulletins d'adhésion au règlement sont exprimées en unités de compte, les caractéristiques principales de celles-ci. Dans ce dernier cas, elle doit en outre préciser qu'elle ne s'engage que sur le nombre des unités de compte et non sur leur valeur qui peut être sujette à des fluctuations à la hausse comme à la baisse.

« V. - Un décret en Conseil d'Etat fixe les informations communiquées au membre participant en cas de communication par téléphonie vocale.

« VI. - Les infractions aux dispositions du présent article sont constatées et sanctionnées par la Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance dans les conditions prévues au livre V.

« Les infractions constituées par l'absence matérielle des éléments d'information prévus au III du présent article, ainsi que le refus de la mutuelle ou de l'union de rembourser le membre participant dans les conditions fixées à l'article L. 121-20-13 du code de la consommation peuvent également être constatées et poursuivies dans les conditions prévues à l'article L. 121-20-17 du même code.

« Les conditions d'application du présent article sont définies en tant que de besoin par décret en Conseil d'Etat. »

#### Article 4

Il est inséré après l'article L. 932-15 du code de la sécurité sociale un article L. 932-15-1 ainsi rédigé :

« Art. L. 932-15-1. - I. - 1<sup>o</sup> La fourniture à distance d'opérations d'assurance individuelles à un consommateur est régie par les dispositions de la présente section et par celles des sous-sections 2 et 3 de la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code de la consommation, à l'exception des articles L. 121-20-10, L. 121-20-12 et L. 121-20-17, ci-après reproduites :

#### « Sous-section 2

#### « Dispositions particulières aux contrats

#### portant sur des services financiers

« Art. L. 121-20-8. - La présente sous-section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

« Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi que les opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

« Art. L. 121-20-9. - Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'à la première convention de service. Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'au contrat initial.

« En l'absence de première convention de service, lorsque des opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, sont exécutées entre les mêmes parties, les dispositions de l'article L. 121-20-10 ne sont applicables qu'à la première opération. Cependant, lorsqu'aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, ces dispositions s'appliquent à l'opération suivante, considérée comme une première opération.

« Art. L. 121-20-11. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 121-20-10. Le fournisseur peut remplir ses obligations au titre de l'article L. 121-20-10 et du présent article par l'envoi au consommateur d'un document unique, à la condition qu'il s'agisse d'un support écrit ou d'un autre support durable et que les informations mentionnées ne varient pas jusqu'à et y compris la conclusion du contrat.

« Le fournisseur exécute ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations pré-contractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

« A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni. »

« Art. L. 121-20-13. - I. - Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.

« Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article L. 121-20-10. Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.

« Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.

« II. - Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

« Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente

jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.

« Art. L. 121-20-14. - Les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques, reproduites à l'article L. 121-20-5, sont applicables aux services financiers.

« Les techniques de communication à distance destinées à la commercialisation de services financiers autres que celles mentionnées à l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.

« Les mesures prévues au présent article ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur.

« Sous-section 3

« Dispositions communes

« Art. L. 121-20-15. - Lorsque les parties ont choisi la loi d'un Etat non membre de la Communauté européenne pour régir le contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et de la 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, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs Etats membres de la Communauté européenne ; cette condition est présumée remplie si la résidence des consommateurs est située dans un Etat membre.

« Art. L. 121-20-16. - Les dispositions de la présente section sont d'ordre public ;

« 2° Pour l'application du 1°, il y a lieu d'entendre :

« a) "le membre participant qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle là où est mentionné "le consommateur ;

« b) "l'institution de prévoyance, l'union ou son intermédiaire en assurance là où est mentionné "le fournisseur ;

« c) "le montant total de la cotisation là où est mentionné "le prix total ;

« d) "le droit de renonciation là où est mentionné le droit de rétractation ;

« e) "le II de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, là où est mentionné "l'article L. 121-20-12 ;

« f) "le III de l'article L. 932-15-1 du code de la sécurité sociale, là où est mentionné "l'article L. 121-20-10 ;

« 3° Pour l'application de l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, les conditions contractuelles ou d'adhésion doivent comprendre, outre les informations prévues à l'article L. 932-15, un modèle de lettre destiné à faciliter l'exercice du droit de renonciation lorsque ce droit existe.

« II. - 1° Toute personne physique ayant conclu un contrat à distance ou ayant adhéré à un règlement à distance à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale ou professionnelle, dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour renoncer, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités. Ce délai commence à courir :



- « a) Soit à compter du jour où le contrat est conclu ou l'adhésion a pris effet ;
- « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles ou d'adhésion et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a ;
- « 2° Toutefois, en ce qui concerne les opérations mentionnées au a de l'article L. 931-1, le délai précité est porté à trente jours calendaires révolus. Ce délai commence à courir :
- « a) Soit à compter du jour où l'intéressé est informé que le contrat à distance a été conclu ou l'adhésion a pris effet ;
- « b) Soit à compter du jour où l'intéressé reçoit les conditions contractuelles ou d'adhésion et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11 du code de la consommation, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au a.
- « III. - En temps utile avant la conclusion à distance d'un contrat ou l'adhésion à distance à un règlement, le membre participant reçoit les informations suivantes :
- « 1° La dénomination de l'institution de prévoyance ou de l'union, l'adresse de son siège social, les coordonnées de l'autorité chargée de son contrôle ainsi que, le cas échéant, l'adresse de la succursale qui propose la couverture ;
- « 2° Le montant total de la cotisation ou, lorsque ce montant ne peut être indiqué, la base de calcul de cette cotisation permettant au membre participant de vérifier celle-ci ;
- « 3° La durée minimale du contrat ou du bulletin d'adhésion au règlement ainsi que les garanties et exclusions prévues par ceux-ci ;
- « 4° La durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, les modalités de conclusion du contrat ou de l'adhésion au règlement et de paiement de la cotisation ainsi que l'indication, le cas échéant, du coût supplémentaire spécifique à l'utilisation d'une technique de commercialisation à distance ;
- « 5° L'existence ou l'absence d'un droit de renonciation, et, si ce droit existe, sa durée, les modalités pratiques de son exercice notamment l'adresse à laquelle la notification de la renonciation doit être envoyée. Le membre participant doit également être informé du montant de cotisation que l'institution ou l'union peut lui réclamer en contrepartie de la prise d'effet de la garantie, à sa demande expresse, avant l'expiration du délai de renonciation ;
- « 6° La loi sur laquelle l'institution ou l'union se fonde pour établir les relations précontractuelles avec le membre participant ainsi que la loi applicable au contrat ou au bulletin d'adhésion au règlement et la langue que l'institution ou l'union s'engage à utiliser, avec l'accord du membre participant, pendant la durée du contrat ou du bulletin d'adhésion au règlement ;
- « 7° Les modalités d'examen des réclamations que le membre participant peut formuler au sujet du contrat ou du bulletin d'adhésion au règlement y compris, le cas échéant, l'existence d'une instance chargée en particulier de cet examen, sans préjudice pour lui d'intenter une action en justice ainsi que, le cas échéant, l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation.
- « Les informations sur les conditions contractuelles ou conditions d'adhésion communiquées en phase précontractuelle doivent être conformes à la loi applicable au contrat ou au bulletin d'adhésion au règlement.
- « Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de commercialisation à distance utilisée.
- « IV. - L'institution de prévoyance ou l'union doit également indiquer, pour les opérations mentionnées au a de l'article L. 931-1, les informations mentionnées à l'article L. 932-15,



notamment le montant maximal des frais qu'elle peut prélever et, lorsque les garanties de ces contrats ou bulletins d'adhésion au règlement sont exprimées en unités de compte, les caractéristiques principales de celles-ci. Dans ce dernier cas, elle doit en outre préciser qu'elle ne s'engage que sur le nombre des unités de compte et non sur leur valeur qui peut être sujette à des fluctuations à la hausse comme à la baisse.

« V. - Un décret en Conseil d'Etat fixe les informations communiquées au membre participant en cas de communication par téléphonie vocale.

« VI. - Les infractions aux dispositions du présent article sont constatées et sanctionnées par la Commission de contrôle des assurances, des mutuelles et des institutions de prévoyance dans les conditions prévues au titre V du livre IX.

« Les infractions constituées par l'absence matérielle des éléments d'information prévus au III du présent article, ainsi que le refus de l'institution de prévoyance ou de l'union de rembourser le membre participant dans les conditions fixées à l'article L. 121-20-13 du code de la consommation peuvent également être constatées et poursuivies dans les conditions prévues à l'article L. 121-20-17 du même code.

« Les conditions d'application du présent article sont définies en tant que de besoin par décret en Conseil d'Etat. »

#### Article 5

Le titre IV du livre III du code monétaire et financier est ainsi modifié :

1° L'intitulé est remplacé par l'intitulé suivant : « Titre IV. - Démarchage, colportage et fourniture à distance de services financiers » ;

2° A l'article L. 341-11, les mots : « avant de formuler une offre de produits, d'instruments financiers ou services » sont remplacés par les mots : « avant de formuler une offre portant sur des instruments financiers, un service d'investissement ou un service connexe » ;

3° L'article L. 341-12 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Art. L. 341-12. - En temps utile, avant qu'elle ne soit liée par un contrat, la personne démarchée reçoit des informations fixées par décret en Conseil d'Etat, portant notamment sur :

« 1° Le nom, l'adresse professionnelle et, le cas échéant, le numéro d'enregistrement de la personne physique procédant au démarchage ;

« 2° Le nom et l'adresse de la ou des personnes morales pour le compte de laquelle ou desquelles le démarchage est effectué ;

« 3° Le numéro d'enregistrement de la personne morale mandatée en application du I de l'article L. 341-4 si le démarchage est effectué pour le compte d'une telle personne ;

« 4° Les documents d'information particuliers relatifs aux produits, instruments financiers et services proposés requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chacun des produits, instruments financiers et services proposés, élaborée sous la responsabilité de la personne ou de l'établissement qui a recours au démarchage et indiquant, s'il y a lieu, les risques particuliers que peuvent comporter les produits proposés ;

« 5° Les conditions de l'offre contractuelle, notamment le prix total effectivement dû par la personne démarchée ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant à la personne démarchée de vérifier ce dernier, les modalités selon lesquelles sera conclu le contrat, en particulier le lieu et la date de signature de celui-ci ;

« 6° L'existence ou l'absence du droit de rétractation, prévu selon les cas, à l'article L. 121-20-15

du code de la consommation ou à l'article L. 341-16 du présent code, ainsi que ses modalités d'exercice ;

« 7° La loi applicable aux relations précontractuelles ainsi qu'au contrat, et l'existence de toute clause concernant le choix d'une juridiction.

« Les informations communiquées par le fournisseur à la personne démarchée sur les obligations contractuelles sont conformes à la loi applicable au contrat en cas de conclusion de celui-ci.

« Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

« Le décret en Conseil d'Etat mentionné au premier alinéa fixe également les modalités particulières applicables en cas de communication par téléphonie vocale.

« Ces dispositions sont applicables sans préjudice de l'application des obligations législatives et réglementaires spécifiques à chaque produit, instrument financier ou service proposé. » ;

4° Il est ajouté un chapitre III ainsi rédigé : « Chapitre III. - Fourniture à distance de services financiers à un consommateur » :

« Art. L. 343-1. - La fourniture à distance de services financiers à un consommateur, telle que définie à l'article L. 121-20-8 du code de la consommation, est régie par les dispositions de la sous-section 2 et de la sous-section 3 de la section 2 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du même code, ci-après reproduites :

#### « Sous-section 2

#### « Dispositions particulières aux contrats

#### portant sur des services financiers

« Art. L. 121-20-8. - La présente sous-section régit la fourniture de services financiers à un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestation de services à distance organisé par le fournisseur ou par un intermédiaire qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à, et y compris, la conclusion du contrat.

« Elle s'applique aux services mentionnés aux livres Ier à III et au titre V du livre V du code monétaire et financier ainsi qu'aux opérations pratiquées par les entreprises régies par le code des assurances, par les mutuelles et unions régies par le livre II du code de la mutualité et par les institutions de prévoyance et unions régies par le titre III du livre IX du code de la sécurité sociale, sans préjudice des dispositions spécifiques prévues par ces codes.

« Art. L. 121-20-9. - Pour les contrats portant sur des services financiers comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'à la première convention de service. Pour les contrats renouvelables par tacite reconduction, les dispositions de la présente sous-section ne s'appliquent qu'au contrat initial.

« En l'absence de première convention de service, lorsque des opérations successives ou distinctes, de même nature, échelonnées dans le temps, sont exécutées entre les mêmes parties, les dispositions de l'article L. 121-20-10 ne sont applicables qu'à la première opération. Cependant, lorsque aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, ces dispositions

s'appliquent à l'opération suivante, considérée comme une première opération.

« Art. L. 121-20-10. - En temps utile et avant qu'il ne soit lié par un contrat, le consommateur reçoit des informations fixées par décret en Conseil d'Etat, portant notamment sur :

« 1° Le nom, l'adresse professionnelle du fournisseur et, s'il y a lieu, de son représentant et de son intermédiaire ;

« 2° Les documents d'information particuliers relatifs aux produits, instruments financiers et services proposés requis par les dispositions législatives et réglementaires en vigueur ou, en l'absence de tels documents, une note d'information sur chacun des produits, instruments financiers et services proposés et indiquant, s'il y a lieu, les risques particuliers que peuvent comporter les produits proposés ;

« 3° Les conditions de l'offre contractuelle, notamment le prix total effectivement dû par le consommateur, ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix permettant au consommateur de vérifier ce dernier, les modalités selon lesquelles sera conclu le contrat et en particulier le lieu et la date de signature de celui-ci ;

« 4° L'existence ou l'absence du droit de rétractation, ainsi que ses modalités d'exercice ;

« 5° La loi applicable aux relations précontractuelles ainsi qu'au contrat, et l'existence de toute clause concernant le choix d'une juridiction.

« Les informations communiquées par le fournisseur au consommateur sur les obligations contractuelles sont conformes à la loi applicable au contrat en cas de conclusion de celui-ci.

« Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

« Les dispositions du présent article sont applicables sans préjudice de l'application des obligations législatives et réglementaires spécifiques à chaque produit, instrument financier ou service proposé.

« Le décret en Conseil d'Etat mentionné au premier alinéa fixe également les modalités particulières applicables en cas de communication par téléphonie vocale.

« Art. L. 121-20-11. - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès en temps utile et avant tout engagement, les conditions contractuelles ainsi que les informations mentionnées à l'article L. 121-20-10. Le fournisseur peut remplir ses obligations au titre de l'article L. 121-20-10 et du présent article par l'envoi au consommateur d'un document unique, à la condition qu'il s'agisse d'un support écrit ou d'un autre support durable et que les informations mentionnées ne varient pas jusqu'à et y compris la conclusion du contrat.

« Le fournisseur exécute ses obligations de communication immédiatement après la conclusion du contrat, lorsque celui-ci a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas la transmission des informations précontractuelles et contractuelles sur un support papier ou sur un autre support durable.

« A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

« Art. L. 121-20-12. - I. - Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendaires révolus pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motif ni à supporter de pénalités.

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

- « 1° Soit à compter du jour où le contrat à distance est conclu ;
- « 2° Soit à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 121-20-11, si cette dernière date est postérieure à celle mentionnée au 1°.
- « II. - Le droit de rétractation ne s'applique pas :
- « 1° A la fourniture d'instruments financiers mentionnés à l'article L. 211-1 du code monétaire et financier ainsi qu'aux services de réception-transmission et exécution d'ordres pour le compte de tiers mentionnés à l'article L. 321-1 du même code ;
- « 2° 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° Aux contrats de crédit immobilier définis à l'article L. 312-2.
- « III. - Le présent article ne s'applique pas aux contrats mentionnés à l'article L. 121-60.
- « IV. - Pour les contrats de crédit affecté définis à l'article L. 311-20 conclus selon une technique de communication à distance, et par dérogation aux dispositions de l'article L. 311-24, le délai de rétractation de quatorze jours ne peut pas être réduit.
- « Par dérogation aux dispositions de l'article L. 311-25, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de sept jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. De plus, lorsque le consommateur, par une demande expresse, sollicite la livraison ou la fourniture immédiate du bien ou de la prestation de services, l'exercice du droit de rétractation n'emporte résolution de plein droit du contrat de vente ou de prestation de services que s'il intervient dans un délai de trois jours à compter de la conclusion du contrat de crédit. Toute livraison ou fourniture anticipée est à la charge du vendeur qui en supporte tous les risques.
- « Art. L. 121-20-13. - I. - Les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 ne peuvent recevoir de commencement d'exécution par les parties avant l'arrivée du terme de ce délai sans l'accord du consommateur. Lorsque celui-ci exerce son droit de rétractation, il ne peut être tenu qu'au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni, à l'exclusion de toute pénalité.
- « Le fournisseur ne peut exiger du consommateur le paiement du service mentionné au premier alinéa que s'il peut prouver que le consommateur a été informé du montant dû, conformément à l'article L. 121-20-10. Toutefois, il ne peut pas exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation sans demande préalable du consommateur.
- « Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III, même avec l'accord du consommateur, ils ne peuvent recevoir de commencement d'exécution, durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté mentionnés au IV de l'article L. 121-20-12, qui ne peuvent recevoir de commencement d'exécution durant les trois premiers jours.
- « II. - Le fournisseur est tenu de rembourser au consommateur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci en application du contrat, à l'exception du montant mentionné au premier alinéa du I. Ce délai commence à courir le jour où le fournisseur reçoit notification par le consommateur de sa volonté de se rétracter. Au-delà du délai de trente jours, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.
- « Le consommateur restitue au fournisseur dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours toute somme et tout bien qu'il a reçus de ce dernier. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur communique au fournisseur sa volonté de se rétracter.
- « Art. L. 121-20-14. - Les dispositions de l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques, reproduites à l'article L. 121-20-5, sont applicables aux services financiers.

« Les techniques de communication à distance destinées à la commercialisation de services financiers autres que celles mentionnées à l'article L. 34-5 du code des postes et communications électroniques ne peuvent être utilisées que si le consommateur n'a pas manifesté son opposition.

« Les mesures prévues au présent article ne doivent pas entraîner de frais pour le consommateur.

### « Sous-section 3

### « Dispositions communes

« Art. L. 121-20-15. - Lorsque les parties ont choisi la loi d'un Etat non membre de la Communauté européenne pour régir le contrat, le juge devant lequel est invoquée cette loi est tenu d'en écarter l'application au profit des dispositions plus protectrices de la loi de la résidence habituelle du consommateur assurant la transposition de la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et de la 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, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou plusieurs Etats membres de la Communauté européenne ; cette condition est présumée remplie si la résidence des consommateurs est située dans un Etat membre.

« Art. L. 121-20-16. - Les dispositions de la présente section sont d'ordre public.

« Art. L. 121-20-17. - Les infractions aux dispositions des articles L. 121-18, L. 121-19, L. 121-20-5, L. 121-20-10 et L. 121-20-11, ainsi que le refus du vendeur ou du prestataire de services de rembourser le consommateur dans les conditions fixées aux articles L. 121-20-1 et L. 121-20-13, sont constatés et poursuivis dans les conditions fixées par les premier et troisième alinéas de l'article L. 450-1 et les articles L. 450-2, L. 450-3, L. 450-4, L. 450-7, L. 450-8, L. 470-1 et L. 470-5 du code de commerce. »

« Art. L. 343-2. - Lorsque la fourniture à distance de services financiers à un consommateur est précédée d'un démarchage au sens de l'article L. 341-1, sont en outre applicables les dispositions du chapitre Ier du titre IV du livre III, à l'exception de l'article L. 341-16. L'article L. 341-12 s'applique à la place de l'article L. 121-20-10 du code de la consommation et les références qui sont faites à ce dernier article sont remplacées par des références faites à l'article L. 341-12. »

### Article 6

Les dispositions des articles 1er à 5 entrent en vigueur le premier jour du sixième mois suivant celui de la publication de la présente ordonnance au Journal officiel.

### Article 7

Le Premier ministre, le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, le garde des sceaux, ministre de la justice, le ministre de la santé et des solidarités et le ministre des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et des professions libérales sont responsables, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente ordonnance, qui sera publiée au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 6 juin 2005.

Jacques Chirac

Par le Président de la République :

Le Premier ministre,

Dominique de Villepin

Le ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,

Thierry Breton

Le garde des sceaux, ministre de la justice,

Pascal Clément

Le ministre de la santé et des solidarités,

Xavier Bertrand

Le ministre des petites et moyennes entreprises,

du commerce, de l'artisanat

et des professions libérales,

Renaud Dutreil