

Droit bancaire 2007 Internet et formation du contrat

Source des textes de loi et arrêts : <http://droit.wester.ouisse.free.fr/>

Partie VIII - Internet et la formation des contrats de services financiers

- § 1 – La sollicitation du client.
- § 2 – Le formalisme du contrat à distance.
- § 3 – Le droit de rétractation.

CODE MONETAIRE ET FINANCIER (Partie Législative)

Chapitre III : Fourniture à distance de services financiers à un consommateur

Article L343-1

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 50 I Journal Officiel du 2 août 2003)

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 5 Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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 :

CODE DE LA CONSOMMATION (Partie Législative)

Sous-section 2 : Dispositions particulières aux contrats portant sur des services financiers

Article L121-20-8

(Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 art. 5, art. 6 Journal Officiel du 25 août 2001)

(Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 I Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

(Livre I : la monnaie

Livre II : les produits

T 1 : Les instruments financiers : les actions, les titres de cr sur une PM, les valeurs mobilières, devises, etc... tout instrument financier à terme

T 2 : les produits d'épargne

Livre III : les services

T1 : les opérations de B : réception de fonds du public crédits, moyens de paiements

T2 : services d'investissement

T4 : démarchage, colportage et fourniture à distance de services financiers

Livre V, T5 : intermédiaire en biens divers : rentes viagères, droits sur biens mobiliers ou immobiliers...)

Article L121-20-9

(Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 art. 5, art. 6 Journal Officiel du 25 août 2001)

(Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 I Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

Article L121-20-10

(Ordonnance n° 2001-741 du 23 août 2001 art. 5, art. 13 Journal Officiel du 25 août 2001)
 (Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 I Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

Remplacé par **Article L341-12 CMF**

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 50 I Journal Officiel du 2 août 2003)

(Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 5 Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

CODE MONETAIRE ET FINANCIER
(Partie Réglementaire)
Section 4 : Règles de bonne conduite

Article R341-16

(inséré par Décret n° 2005-1450 du 25 novembre 2005 art. 5 Journal Officiel du 26 novembre 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

Pour l'application de l'article L. 341-12, le démarcheur communique à la personne démarchée des informations concernant :

1° L'identité, l'activité principale, l'adresse géographique à laquelle le fournisseur de services financiers est établi, ainsi que toute autre adresse nécessaire au suivi des relations entre la personne démarchée et le fournisseur. Le démarcheur communique également à la personne démarchée son identité ainsi que celle de ses adresses devant être prise en compte pour ses relations avec lui.

Lorsque le fournisseur est inscrit au registre du commerce et des sociétés, il communique à la personne démarchée son numéro d'immatriculation. En outre, les personnes soumises à agrément communiquent à la personne démarchée les coordonnées des autorités chargées de leur contrôle.

2° Le service financier : le démarcheur informe la personne démarchée du prix total dû, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par lui. Le démarcheur informe également la personne démarchée de l'existence de toute autre taxe ou frais qui ne sont pas acquittés ou facturés par lui.

Le cas échéant, le démarcheur précise à la personne démarchée, d'une part, que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le fournisseur n'a aucune influence et, d'autre part, que les performances passées ne laissent pas présager des performances futures.

Le démarcheur informe la personne démarchée de toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables, des modes de paiement et d'exécution et enfin, s'il y a lieu, de l'existence de tout coût supplémentaire spécifique pour la personne démarchée afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance.

3° **Le contrat à distance** : le démarcheur informe la personne démarchée de l'existence du droit de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 du code de la consommation, de sa durée, des conséquences pécuniaires éventuelles de sa mise en oeuvre, ainsi que de l'adresse à laquelle la personne démarchée doit notifier sa décision de se rétracter. En cas d'absence d'un tel droit, le démarcheur en informe la personne démarchée ainsi que des conséquences de cette absence.

Pour les contrats pour lesquels s'applique le délai de rétractation mentionné au même article L. 121-20-12, le démarcheur informe la personne démarchée du fait que, sauf accord exprès de celle-ci, le contrat ne peut commencer à être exécuté qu'à l'expiration du délai de rétractation. Pour les contrats de crédit à la consommation prévus au chapitre Ier du titre Ier du livre III du code de la consommation, le démarcheur informe la personne démarchée du fait que, même avec son accord, le contrat ne peut commencer à être exécuté durant les sept premiers jours, sauf s'agissant des contrats de crédit affecté, qui ne peuvent commencer à être exécutés durant les trois premiers jours.

Le démarcheur informe la personne démarchée des droits contractuels que peuvent avoir les parties de résilier le contrat, sans omettre les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas.

Lorsque le contrat est à exécution successive, le démarcheur porte à la connaissance de la personne démarchée sa durée minimale.

La personne démarchée est informée de la langue ou des langues qui seront utilisées entre les parties durant la relation précontractuelle, ainsi que de la langue ou des langues dans lesquelles le contrat sera rédigé. La langue utilisée durant la relation contractuelle est choisie en accord avec la personne démarchée.

4° **Les recours** : le démarcheur informe la personne démarchée de l'existence ou de l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles et, si de telles procédures existent, de leurs modalités d'exercice. La personne démarchée est également informée de l'existence de fonds de garantie ou d'autres mécanismes d'indemnisation, tels que les mécanismes d'indemnisation des déposants, des investisseurs et des cautions respectivement mentionnés aux articles L. 312-4, L. 313-50 et L. 322-1 du code monétaire et financier.

5° En cas de communication par téléphonie vocale, l'identité du démarcheur et le caractère commercial de l'appel dont le démarcheur a pris l'initiative sont indiqués sans équivoque au début de toute conversation avec la personne démarchée.

Sous réserve de l'accord formel de la personne démarchée, seules les informations ci-après doivent être fournies :

- a) L'identité du démarcheur et le lien de cette personne avec le fournisseur ;
- b) Une description des principales caractéristiques du service financier ;
- c) Le prix total dû par la personne démarchée au fournisseur pour le service financier, qui comprend toutes les taxes acquittées par le démarcheur ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix permettant à la personne démarchée de vérifier ce dernier ;
- d) L'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes ou frais qui ne sont pas acquittés par le démarcheur ou facturés par lui ;
- e) L'existence ou l'absence du droit de rétractation mentionné à l'article L. 121-20-12 du code de la consommation et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que la personne démarchée peut être tenue de payer en vertu de l'article L. 121-20-13 du même code.

Le fournisseur informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations.

Article L121-20-11

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 11 Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

Article L121-20-12

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 11 Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

Article L121-20-13

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 I Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.

Article L121-20-14

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 1 I Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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 ;"

Article L343-2 (CMF)

(Loi n° 2003-706 du 1 août 2003 art. 50 I Journal Officiel du 2 août 2003)

(inséré par Ordonnance n° 2005-648 du 6 juin 2005 art. 5 Journal Officiel du 7 juin 2005 en vigueur le 1er décembre 2005)

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.