

F Vente à distance A2
SL/EDJ/JP
949-2025

Bruxelles, le 7 octobre 2025

AVIS

sur

**LA TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE 2023/2673 EN CE QUI CONCERNE
LES CONTRATS DE SERVICES FINANCIERS CONCLUS À DISTANCE
ET LES OPTIONS Y AFFÉRENTES**

(approuvé par le Bureau le 22 avril 2025,
entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 7 octobre 2025)

Le 23 janvier 2025, le SPF Économie - Direction générale de la Réglementation économique a sollicité l'avis du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME sur la transposition de la directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et les options y afférentes.

Après consultation des membres de la Commission Pratiques du marché ainsi que des membres des organisations professionnelles concernées de la commission sectorielle n° 15 (Autres professions libérales et intellectuelles), le Bureau du Conseil Supérieur a émis l'avis suivant le 22 avril 2025, entériné par l'Assemblée plénière du Conseil Supérieur le 7 octobre 2025.

CONTEXTE

La nouvelle directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance abroge la législation existante de 2002 et introduit de nouvelles dispositions pour les contrats de services financiers conclus à distance. Ces dispositions sont inscrites dans un nouveau chapitre (CHAPITRE III BIS) de la directive relative aux droits des consommateurs.

La directive simplifie le cadre législatif et étend l'application de certains articles de la directive relative aux droits des consommateurs (directive 2011/83/UE) aux services financiers vendus à distance.

La directive :

- sert de "filet de sécurité" pour les contrats de services financiers conclus à distance qui ne sont pas couverts par une protection sectorielle spécifique.
- impose une obligation de fournir des explications adéquates, comme c'est également le cas pour la directive (UE) 2023/2225 relative aux contrats de crédit aux consommateurs.
- étend les obligations en matière d'information et introduit une fourniture d'informations organisée 'par niveaux' (les informations essentielles étant fournies en premier et d'autres informations pouvant ensuite être consultées via des hyperliens).
- établit le droit pour les consommateurs de demander une intervention humaine sur les sites qui utilisent des outils d'information automatiques tels que des conseils automatisés ou des chatbots.
- facilite l'exercice du droit de rétractation des contrats conclus à distance en intégrant une fonction de rétractation facile à trouver dans l'interface du prestataire.
- introduit une protection supplémentaire pour les consommateurs contre les interfaces trompeuses ("dark patterns", via des interfaces utilisateur conçues pour inciter les utilisateurs à faire des choix impulsifs, comme l'achat de produits qu'ils ne recherchaient pas).

La directive (UE) 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance, qui abroge et remplace la directive 2002/65/CE, doit être transposée en droit belge pour le 19 décembre 2025 au plus tard. Les nouvelles règles seront d'application à partir du 19 juin 2026.

La directive vise une harmonisation maximale, ce qui signifie que les législateurs nationaux ne peuvent en principe pas imposer d'obligations allant au-delà de ce qui est prescrit par la directive. Là où la directive le permet, les États membres peuvent choisir d'aller plus loin et/ou d'opérer certains choix par rapport à certains aspects. Le 11 février 2025, la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Économie a présenté aux membres de la Commission Pratiques du marché et aux membres des organisations professionnelles concernées de la commissions sectorielle n° 15 (Autres professions libérales et intellectuelles) la nouvelle réglementation ainsi que l'éventail d'options à prendre qui s'offre au législateur national.

POINTS DE VUE

Tout d'abord, le Conseil Supérieur tient à souligner que la demande de la Direction générale de la Réglementation économique du SPF Économie visant à connaître son point de vue sur les différentes options est particulièrement appréciée. Il demande au Ministre d'être également consulté sur l'avant-projet de loi. Ci-dessous seront reprises et examinées les différentes options possibles.

A. Règles linguistiques pour les informations précontractuelles

En ce qui concerne les informations précontractuelles et notamment les exigences linguistiques en la matière, l'article 16 bis, §2 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en ce qui concerne les informations visées au paragraphe 1, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par le consommateur."*

Le Conseil Supérieur estime que les informations relatives à la langue, introduites par la directive 2023/2673 à l'article 16bis, 1, u)¹ de la directive 2011/83/UE sont adéquates et ne nécessitent pas de dispositions supplémentaires. En effet, le professionnel doit informer le consommateur, avant la conclusion d'un contrat à distance et sous une forme claire et compréhensible, de la langue ou des langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et les informations précontractuelles. En outre, il indique la langue ou les langues dans lesquelles il communiquera avec le consommateur pendant la durée du contrat. Le Conseil Supérieur considère que cette disposition offre suffisamment de protection au consommateur.

B. Possibilité d'imposer des exigences plus strictes en matière d'information précontractuelle

En ce qui concerne la possibilité d'imposer des exigences plus strictes en matière d'information précontractuelle, l'article 16 bis, §9 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent, en ce qui concerne les exigences en matière d'information précontractuelle, adopter ou conserver des dispositions plus strictes que celles visées au présent article, dès lors que ces dispositions sont conformes au droit de l'Union."*

Le Conseil Supérieur estime que compte tenu de la protection prévue par la directive 2023/2673, le consommateur reçoit suffisamment d'informations précontractuelles afin de prendre une décision réfléchie. La directive tend également vers une harmonisation maximale et sert de «filet de sécurité» pour les contrats de services financiers conclus à distance qui ne sont pas couverts par une protection sectorielle spécifique.

Par conséquent, la réglementation existante protège amplement le consommateur.

Il n'y a donc pas lieu de prévoir la possibilité de fixer des règles nationales plus strictes. Si le point de vue du Conseil Supérieur ne devait pas être suivi, il faut veiller à ce que de telles

¹ Article 1, 4) de la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE, qui insère, entre autres, un article 16bis, 1, u) dans la directive 2011/83/EU relative aux droits des consommateurs; à savoir : *"1. En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes : [...] u) la langue ou les langues dans lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles et l'information préalable visée dans le présent article, ainsi que la langue ou les langues dans lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat à distance;"*

règles ne soient en tout cas pas fixées par arrêté royal (délibéré en Conseil des Ministres), mais par le biais d'une loi, de sorte que la procédure législative doive être suivie. Ainsi, des débats publics sur le contenu pourront avoir lieu. En tout état de cause, le Conseil Supérieur souhaite être consulté au préalable en cas d'élaboration de dispositions plus strictes.

C. Application du droit de rétractation à certains contrats de crédit

Dans le cadre de l'application du droit de rétractation à certains contrats de crédit, l'article 16 ter, §7 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Par dérogation au présent article, les États membres peuvent, en ce qui concerne le droit de rétractation ou le délai de réflexion, choisir d'appliquer, en lieu et place, les dispositions ci-après aux services financiers suivants:*

- a) l'article 14, paragraphe 6, de la directive 2014/17/UE du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 3, paragraphe 2; et*
- b) les articles 26 et 27 de la directive (UE) 2023/2225 du Parlement européen et du Conseil aux contrats de crédit exclus du champ d'application de ladite directive par son article 2, paragraphe 2."*

Le Conseil Supérieur estime que cette option ne doit pas être introduite. En effet, la directive est une *lex generalis* qui s'applique lorsque la *lex specialis* n'est pas d'application.

D. Pas de paiement lors de la rétractation d'un contrat d'assurance ?

Concernant le paiement lors de la rétractation d'un contrat d'assurance, l'article 16 quater, §2 de la directive relative aux droits des consommateurs stipule : *"Les États membres peuvent prévoir qu'aucun montant n'est dû par les consommateurs en cas de rétractation d'un contrat d'assurance."*

Le Conseil Supérieur plaide pour que cette option ne soit pas instaurée. Il fait observer que dans le cadre d'un contrat d'assurance, la prestation n'intervient que si un sinistre se produit. Il est donc essentiel de percevoir une prime d'assurance dès que la couverture débute. Dès lors, il est normal que l'assureur soit indemnisé pour la garantie qu'il a effectivement fournie pendant le délai de réflexion. En cas de rétractation du contrat par le consommateur, la prime excédentaire perçue lui est restituée au prorata.

E. Disposition minimale relative aux "dark patterns" (art. 16 sexies)

L'article 16 sexies, § 1 de la directive relative aux droits des consommateurs portant sur la disposition minimale relative aux "dark patterns" prévoit : *"Sans préjudice de la directive 2005/29/CE et du règlement (UE) 2016/679, les États membres veillent à ce que les professionnels, lorsqu'ils concluent des contrats de services financiers à distance, ne conçoivent, n'organisent ni n'exploitent leurs interfaces en ligne telles qu'elles sont définies à l'article 3, point m), du règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil, de façon à tromper ou à manipuler les consommateurs destinataires de leur service ou de toute autre façon propre à altérer ou à entraver substantiellement leur capacité à prendre des décisions libres et éclairées. En particulier, les États membres adoptent des mesures qui, conformément au droit de l'Union, portent au moins sur une des pratiques des professionnels suivantes :*

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

Le Conseil Supérieur préconise de reprendre les trois options énumérées dans la législation.

F. Règles plus strictes pour les interfaces en ligne

L'article 16 sexies, § 2 de la directive relative aux droits des consommateurs, qui prévoit des règles plus strictes pour les interfaces en ligne, stipule : *"Les États membres peuvent adopter ou conserver des dispositions plus strictes en ce qui concerne les exigences applicables aux professionnels énoncées au paragraphe 1, dès lors que les dispositions sont conformes au droit de l'Union."*

Au niveau européen, un certain nombre de dispositions législatives ont déjà été adoptées au sujet des "dark patterns", et à l'avenir, des réglementations à ce sujet sont attendues à travers de tous les secteurs.² Le Conseil Supérieur préconise que les éventuelles dispositions adoptées soient totalement alignées sur la réglementation européenne qui sera établie en la matière.

CONCLUSION

Le Conseil Supérieur se réjouit d'avoir été consulté au préalable sur les options que les autorités belges peuvent prendre dans le cadre de la transposition de la directive 2023/2673 en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance.

Le Conseil Supérieur estime que le législateur belge ne doit pas adopter de réglementation plus stricte en ce qui concerne les informations précontractuelles, le droit de rétractation, la fourniture d'explications adéquates, les "dark patterns" et les interfaces en ligne. Il demande dès lors de ne pas intégrer les options dans la législation nationale, mais de s'aligner sur la réglementation européenne établie en la matière.

² [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)