

CdM/02/02/2026 25-249

N° dossier parl. : 8646

1°- Projet de loi portant modification du Code de la consommation en ce qui concerne le Conseil de la consommation et le règlement en ligne des litiges de consommation

2°- Projet de règlement grand-ducal précisant la composition et le fonctionnement du Conseil de la consommation.

Avis de la Chambre des Métiers

Par sa lettre du 10 novembre 2025, Madame la Ministre de la Protection des consommateurs a bien voulu demander l'avis de la Chambre des Métiers au sujet du projet de loi repris sous rubrique.

Le projet de loi sous rubrique est accompagné d'un projet de règlement grand-ducal, et la Chambre des Métiers propose, pour une simplicité de lecture, de lier ces deux projets dans un même avis.

* * *

Le projet de loi sous rubrique propose de modifier le Code de la consommation sur deux aspects.

Le premier aspect est la suppression des dispositions du Code de la consommation liées au règlement en ligne des litiges de la consommation (ou RLLC) à la suite de l'abrogation depuis le 20 juillet 2025 du règlement 524/2013 par le règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024.¹

Les obligations des différents acteurs en lien avec la plateforme de RLLC, que ce soient les missions allouées au Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg en matière d'information et d'assistance aux consommateurs, ou les informations à fournir par le ministère, les entités qualifiées et les professionnels, sont par conséquent supprimées.

¹ Règlement 2024/3228 du 19 décembre 2024 abrogeant le règlement (UE) n° 524/2013 et modifiant les règlements (UE) 2017/2394 et (UE) 2018/1724 en vue de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

Il est constaté qu'effectivement la plateforme pour le RLLC, dont l'objectif n'était pas de traiter les litiges mais de faciliter l'accès à un règlement extrajudiciaire, n'avait pas rencontré le succès escompté.

La Chambre des Métiers relève que la suppression des RLLC est accompagné, depuis le 19 janvier 2025, par une refonte du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation afin de renforcer la résolution amiable des litiges entre consommateurs et professionnels, et que la nouvelle directive devra être transposée au plus tard le 20 mars 2028 dans les Etats membres.²

Le second aspect du projet de loi sous avis porte sur le Conseil de la consommation afin d'augmenter la représentativité de cet organisme consultatif, et aussi d'augmenter les interactions en son sein.

Le projet de loi sous avis propose à ce titre d'augmenter le nombre des représentants au sein du Conseil de la consommation de 12 à 15, soit 5 représentants par groupe représenté.³

La composition des différents groupes représentatifs, telle que fixée dans la partie réglementaire du Code de la consommation, est modifiée par le projet de règlement grand-ducal sous avis, comme synthétisé dans le tableau ci-après.

■ Tableau comparatif concernant la composition du Conseil de la consommation

	Groupe 1. Gouvernement	Groupe 2. Intérêts collectifs des Consommateurs	Groupe 3. Organisations Patronales
Composition actuelle (art.R.301-1 du Code la consommation)	• Deux représentants du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions • Un représentant du Ministre ayant les Classes Moyennes dans ses attributions • Un représentant du Ministre ayant la Justice dans ses attributions	• Quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 du Code de la consommation	• Un représentant de la Chambre de Commerce • Un représentant de la Chambre des Métiers • Un représentant de la Luxembourg Confédération (anciennement CLC) • Un représentant de la Fédération des Artisans
Elargissement proposé	Ajout d'un représentant du Ministre ayant le Service des Médias et de la Connectivité dans ses attributions	Ajout d'un représentant du Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg	Ajout d'un représentant de la Chambre d'agriculture

² Directive 2025/2647 du 16 décembre 2025 modifiant la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant les directives (UE) 2015/2302, (UE) 2019/2161 et (UE) 2020/1828 à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges.

³ Projet d'article L.312-1 alinéa 1^{er} nouveau du Code de la consommation.

Afin d'augmenter la visibilité et le dynamisme du Conseil de la Consommation, le projet de loi sous avis ouvre aux groupes 2 et 3 la possibilité d'ajouter un point à l'ordre du jour, alors qu'aujourd'hui, seul le ministre chargé de la protection des consommateurs a légalement qualité pour fixer l'ordre du jour de ce Conseil.

L'évolution du droit de la consommation, avec des règles de plus en plus nombreuses et techniques, soulève en effet de plus en plus de questions théoriques et ou des difficultés pratiques liées à la bonne mise en œuvre des règles, et la Chambre des Métiers partage dans ce contexte l'utilité que chaque groupe ait la possibilité de soumettre une proposition d'avis.

Le projet de règlement grand-ducal sous avis encadre la procédure de formulation et d'adoption des avis émanant des groupes 2 ou 3 en ajoutant l'obligation que cette demande émane d'une majorité des membres du groupe concerné, soit au moins 3 représentants, et qu'elle soit motivée.

Le projet de règlement grand-ducal sous avis précise aussi que l'avis émanant des groupes 2 ou 3 doit être adopté à la majorité des membres présents ou représentés pour être transmis au Ministre qui peut le publier, et que les membres ont une obligation de confidentialité relativement aux échanges réalisés au sein du Conseil de la consommation.

La Chambre des Métiers relève aussi, avec l'augmentation du nombre de représentants de 4 à 5 au sein de chaque groupe, qu'un groupe aura désormais aussi la possibilité, avec l'accord de tous ses membres, de demander la convocation du Conseil de la consommation sur base de l'article R.301-3 du Code de la consommation.

* * *

La Chambre des Métiers n'a aucune observation particulière à formuler relativement au projet de loi et au projet de règlement grand-ducal lui soumis pour avis.

Luxembourg, le 2 février 2026

Pour la Chambre des Métiers



Tom WIRION
Directeur Général



Tom OBERWEIS
Président