
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, en vue de la mise en œuvre du règlement
(UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil 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

Rapport de la Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture

(12 mars 2026)

La commission parlementaire se compose de : M. Jeff Boonen, Président ; Mme Stéphanie Weydert, Rapporteuse ; M. André Bauler, M. Gilles Baum, Mme Claire Delcourt, M. Félix Eischen, M. Luc Emering, M. Gusty Graas, M. Michel Lemaire, Mme Paulette Lenert, Mme Octavie Modert, M. Ben Polidori, M. Jean-Paul Schaaf, M. David Wagner, Mme Joëlle Welfring, membres.

I. Antécédents

Le projet de loi sous rubrique a été déposé à la Chambre des Députés par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions en date du 22 octobre 2025. Le texte était accompagné d'un exposé des motifs, d'un commentaire des articles, d'une copie du règlement (UE) 2024/3228, d'une version consolidée du Code de la consommation, d'un tableau de correspondance, d'une fiche d'évaluation d'impact ainsi que d'une fiche financière.

Le même jour, le texte a été renvoyé à la Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture, compétente pour en poursuivre l'instruction.

Lors de sa réunion du 23 octobre 2025, la commission parlementaire a désigné Madame Stéphanie Weydert comme rapportrice du projet de loi. Au cours de cette même réunion, les membres de la commission ont assisté à une présentation générale du texte.

L'avis du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg du 21 janvier 2026 a été communiqué à la Chambre des Députés (document parlementaire 8646/01).

La Chambre des Députés a été saisie de l'avis de la Chambre des Métiers en date du 2 février 2026 (document parlementaire 8646/02).

Le Conseil d'État a émis son avis le 3 février 2026, lequel a été transmis à la Chambre des Députés (document parlementaire 8646/03).

La Chambre des Députés a également reçu l'avis de la Chambre de Commerce du 2 février 2026 (document parlementaire 8646/04).

Dans sa réunion du 26 février 2026, la commission parlementaire a procédé à l'examen de l'avis du Conseil d'État ainsi qu'à l'analyse des avis émis par les autres instances consultatives saisies pour avis.

Lors de sa réunion du 12 mars 2026, la commission parlementaire a adopté le présent rapport.

*

II. Objet du projet de loi

Dans un contexte caractérisé par une évolution rapide et profonde des modes de consommation, marquée notamment par le développement soutenu du commerce numérique et par l'extension progressive du champ des politiques publiques en matière de protection des consommateurs, le présent projet de loi s'inscrit dans une volonté affirmée de moderniser et de rationaliser le cadre juridique applicable en la matière.

À cette fin, il poursuit un double objectif. D'une part, il vise à réorganiser le Conseil de la consommation afin de lui conférer une structure institutionnelle renouvelée, à la fois plus représentative des acteurs concernés et mieux adaptée aux enjeux contemporains liés à la consommation. D'autre part, il tend à assurer l'adaptation du droit national aux évolutions récentes du droit de l'Union européenne, en tirant les conséquences de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, dispositif dont l'expérience a mis en évidence certaines limites structurelles.

Sur la modification du Conseil de la consommation

Le Conseil de la consommation est un organe consultatif tripartite institué auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, dont les missions sont définies à l'article L. 312-1 du Code de la consommation, tandis que sa composition et son fonctionnement sont régis par les articles R. 301-1 à R. 301-7 de la partie réglementaire dudit Code. Instauré en 2004 en remplacement du Comité des consommateurs, au sein duquel les professionnels n'étaient pas encore représentés, le Conseil réunit trois groupes distincts : les représentants du gouvernement, les représentants des intérêts collectifs des consommateurs et les représentants des organisations patronales.

Après vingt ans d'existence, et dans un contexte marqué par l'évolution sensible des modes de consommation ainsi que par l'élargissement du champ des politiques publiques en matière

de protection des consommateurs, le Conseil a entrepris, à l'initiative du ministère compétent, depuis fin 2024 une réflexion approfondie sur ses modalités de fonctionnement, conduite en concertation avec l'ensemble de ses membres. Cet exercice de révision institutionnelle a abouti à l'adoption de plusieurs propositions de principe recueillant l'assentiment unanime des membres, dont le présent projet de loi entend transcrire les modalités exactes dans le dispositif légal et réglementaire applicable.

Ces propositions s'articulent autour de deux axes distincts. Le premier a trait à la composition de l'organe consultatif : le nombre de représentants effectifs au sein de chaque groupe sera porté de quatre à cinq, chacun étant accompagné d'un membre suppléant en nombre identique. Cette extension de la composition permettra d'intégrer de nouveaux interlocuteurs reflétant plus fidèlement les réalités contemporaines de la consommation, à savoir, au sein du groupe gouvernemental, un représentant du service des médias, de la connectivité et de la politique numérique relevant du ministre ayant les Médias et la Connectivité dans ses attributions ; au sein du groupe des organisations de défense des consommateurs, un représentant du Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg) ; et au sein du groupe des organisations patronales, un représentant de la Chambre d'Agriculture.

Le second axe porte sur l'extension des missions du Conseil, plus précisément sur la faculté de le saisir aux fins d'émission d'un avis. Cette faculté, jusqu'à présent réservée au seul ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, sera désormais étendue aux représentants des intérêts des consommateurs et aux représentants des organisations patronales. Afin de garantir la pertinence des thèmes soumis au regard des missions du Conseil et de préserver ses ressources, les demandes d'avis émanant de ces groupes devront satisfaire à certains critères, dont l'exigence d'être dûment motivées, lesquels seront précisés dans la partie réglementaire du Code par voie d'un projet de règlement grand-ducal distinct soumis parallèlement pour avis.

Sur l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges

La plateforme européenne de règlement en ligne des litiges - communément désignée par l'acronyme RLL, ou ODR pour « *online dispute resolution* » - avait été instituée par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, dans le prolongement de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle se présentait comme un dispositif numérique interactif constituant un guichet unique destiné à permettre aux consommateurs et aux professionnels de résoudre par voie extrajudiciaire les litiges nés de transactions commerciales en ligne à dimension transfrontalière. En application dudit règlement, chaque État membre était tenu de désigner un point de contact national RLL chargé d'assister les parties au litige. Le Luxembourg avait opté, depuis 2016, pour le CEC Luxembourg, dont c'était l'une des missions légalement attribuées.

Au fil des années, il est apparu de manière manifeste que la plateforme n'atteignait pas les objectifs qui lui avaient été assignés. Une analyse d'impact publiée par la Commission européenne en octobre 2023 en a mis en évidence les insuffisances structurelles, tant sur le plan technologique que procédural. En pratique, la plateforme ne permettait en moyenne qu'à quelque 200 affaires d'être orientées annuellement vers une entité de règlement extrajudiciaire à l'échelle de l'ensemble de l'Union européenne, résultat manifestement disproportionné au

regard des coûts qu'elle engendrait pour la Commission, les administrations publiques nationales et les professionnels assujettis aux obligations d'information y afférentes.

Par ailleurs, il a été relevé que les utilisateurs éprouvaient des difficultés à appréhender la nature exacte du dispositif, dont la fonction - faciliter l'accès aux structures de règlement extrajudiciaire et non résoudre directement les litiges - demeurait largement incomprise. C'est dans ce contexte que le règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil du 19 décembre 2024 a prononcé l'abrogation du règlement (UE) n° 524/2013, entraînant la disparition effective de la plateforme à compter du 20 juillet 2025, les informations relatives aux entités qualifiées ayant par ailleurs été intégrées dans un outil numérique interactif mis en place à cet effet par la Commission européenne.

Sur le plan du droit national, l'abrogation du cadre juridique européen a eu pour conséquence de priver de leur fondement l'ensemble des obligations légalement imposées aux différents acteurs en lien avec la plateforme - qu'il s'agisse des missions d'information et d'assistance incombant au CEC Luxembourg en sa qualité de point de contact national, ou des obligations d'information pesant sur les autorités publiques et les professionnels. Ces dispositions du Code de la consommation étant devenues sans objet, le présent projet de loi se propose de les abroger afin d'assurer la cohérence et la lisibilité du dispositif législatif applicable en matière de protection des consommateurs.

*

III. Avis relatifs au projet de loi

1. Avis du Conseil d'État

Sur le fond, le Conseil d'État n'émet aucune observation à l'égard du projet de loi. Son avis se limite exclusivement à des considérations d'ordre légistique. Celles-ci portent notamment sur l'intitulé du projet de loi, qu'il estime devoir être complété afin de faire expressément référence à la mise en œuvre du règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024, dont le présent projet de loi a vocation à transposer en droit national. Pour le surplus, le Conseil d'État renvoie aux principes et règles usuels de légistique formelle.

2. Avis de la Chambre des Métiers

La Chambre des Métiers indique ne pas formuler d'observation particulière à l'égard des textes qui lui ont été soumis pour avis, à savoir le projet de loi sous rubrique ainsi que le projet de règlement grand-ducal relatif à la composition et au fonctionnement du Conseil de la consommation. Elle formule néanmoins plusieurs observations de fond.

En ce qui concerne la suppression des dispositions relatives au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC), la Chambre des Métiers relève que la plateforme concernée n'a pas atteint les objectifs qui lui avaient été assignés. Elle souligne par ailleurs que cette suppression s'inscrit dans un contexte plus large d'évolution et de modernisation du cadre européen applicable au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, une nouvelle

directive ayant été adoptée le 16 décembre 2025 et devant être transposée en droit national par les États membres au plus tard en mars 2028.

S'agissant de l'élargissement du Conseil de la consommation, la Chambre des Métiers accueille favorablement la possibilité désormais reconnue aux groupes 2 et 3 d'inscrire des points à l'ordre du jour. À titre de rappel, le groupe 2 rassemble les représentants des intérêts collectifs des consommateurs, à savoir les organisations agréées ainsi que, désormais, le CEC Luxembourg, tandis que le groupe 3 regroupe les organisations patronales, à savoir la Chambre de Commerce, la Chambre des Métiers, Luxembourg Confédération, la Fédération des Artisans et, dorénavant, la Chambre d'Agriculture. La Chambre des Métiers justifie son appréciation positive par la complexité croissante du droit de la consommation, caractérisé par un ensemble de règles de plus en plus nombreuses et techniques, qui soulèvent tant des questions d'ordre théorique que des difficultés d'application pratique. Dans ce contexte, elle estime qu'il est opportun que chacun des groupes composant le Conseil puisse être en mesure de soumettre une proposition d'avis.

Elle relève également, sans y voir d'inconvénient, que le passage de 4 à 5 représentants par groupe aura pour effet de permettre à un groupe, à l'unanimité de ses membres, de demander la convocation du Conseil de la consommation sur base de l'article R. 301-3 du Code de la consommation - possibilité qui n'existait pas auparavant.

3. Avis de la Chambre de Commerce

La Chambre de Commerce marque son accord avec le projet de loi et n'émet, à son égard, ni réserve ni observation particulière.

S'agissant de la réforme du Conseil de la consommation, elle accueille favorablement l'ensemble des adaptations proposées, qu'il s'agisse de la composition de cet organe consultatif ou de l'étendue de ses missions. En ce qui concerne la composition, la Chambre de Commerce approuve l'augmentation du nombre de représentants effectifs au sein de chacun des groupes, porté de quatre à cinq membres. Cette évolution permettra, selon elle, d'intégrer de nouveaux interlocuteurs et de renforcer la représentativité du Conseil. Quant aux missions qui lui sont confiées, elle se félicite plus particulièrement de l'élargissement du droit d'initiative en matière d'avis aux groupes représentant les consommateurs ainsi qu'aux organisations patronales, prérogative qui était jusqu'à présent réservée au seul ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. La Chambre de Commerce estime que ces différentes modifications contribueront à consolider le rôle du Conseil en tant qu'espace structuré de dialogue entre les parties prenantes et à favoriser une participation plus active de celui-ci à l'élaboration de propositions dans le domaine du droit de la consommation.

En ce qui concerne la suppression des dispositions relatives au règlement en ligne des litiges de consommation, la Chambre de Commerce ne formule pas d'observation particulière. Elle prend acte de la nécessité d'adapter le Code de la consommation à la suite de l'abandon de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL), consécutif à l'entrée en vigueur du règlement (UE) 2024/3228 du 19 décembre 2024.

4. Avis du Centre Européen des Consommateurs Luxembourg

Le CEC Luxembourg accueille favorablement sa nomination en tant que nouveau membre du Conseil au sein du groupe des représentants des intérêts des consommateurs. Il n'émet aucune observation particulière sur les deux textes, ni sur la forme ni sur le fond, et se félicite de pouvoir contribuer aux travaux de cette instance en y apportant son expertise.

*

V. Commentaire des articles

Ad intitulé

L'intitulé du projet de loi a été modifié à la suite d'une observation d'ordre légistique formulée par le Conseil d'État.

Ad article 1^{er}

L'article 1^{er} supprime, à l'article L. 225-5, paragraphe 2, du Code de la consommation, qui énumère les informations précontractuelles devant être communiquées au consommateur, la référence à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) instaurée par le règlement (UE) n° 524/2013, laquelle figurait au point g) dudit paragraphe.

Ad article 2

L'article 2 modifie l'article L. 312-1 du Code de la Consommation portant sur la composition et le fonctionnement du Conseil de la consommation sur deux volets distincts : d'une part, l'élargissement de sa composition pour englober des acteurs opérant dans des domaines jouant un rôle clé pour la politique de protection des consommateurs et, d'autre part, l'ouverture du droit d'initiative en matière de demande d'avis à de nouveaux acteurs. Il apporte les modifications suivantes :

Point 1°, lettre a)

L'article 2, alinéa 1^{er}, lettre a) modifie l'article L. 312-1 du Code de la Consommation en portant de quatre à cinq le nombre de délégués représentant les intérêts des consommateurs au sein du Conseil de la consommation. Cet élargissement s'inscrit dans une volonté de renforcer la représentativité du Conseil. Du côté étatique, un délégué du Service des médias, de la connectivité et de la politique numérique, relevant du ministre ayant les Médias et la Connectivité dans ses attributions, siègera nouvellement au sein du Conseil. Du côté des organisations patronales, un représentant de la Chambre d'Agriculture y fera également son entrée. La liste détaillée des représentants sera complétée en parallèle dans un projet de règlement grand-ducal modifiant notamment le paragraphe 1^{er} de l'article R. 301-1 du Conseil de la Consommation relatif à la composition du Conseil de la consommation.

Point 1°, lettre b)

L'article 2, alinéa 1^{er}, lettre b) remplace la notion de « délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées » par la notion plus large de « délégués des représentants des intérêts des consommateurs ». Ce nouveau groupe réunit les représentants des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs - actuellement l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs Nouvelle asbl - ainsi qu'un délégué du Centre Européen des Consommateurs GIE Luxembourg (CEC Luxembourg). Ce choix s'explique par le fait que le CEC Luxembourg se trouve dans l'impossibilité de remplir les critères actuellement prévus à l'article L. 313-1, sa forme juridique en tant que groupement d'intérêt économique contrevenant à l'exigence d'une constitution sous forme d'asbl.

Point 2°, lettre a)

L'article 2, alinéa 2, lettre a) adapte en cohérence le premier tiret en substituant la même terminologie élargie.

Point 2°, lettre b), chiffre romain i)

L'article 2, alinéa 2, lettre b), point i), précise la formulation du troisième tiret en introduisant l'alternative « soit », afin de clarifier que la saisine de la commission peut émaner de différents acteurs.

Point 2°, lettre b), chiffre romain ii)

L'article 2, alinéa 2, lettre b), point ii) étend le droit d'initiative en matière de demande d'avis en l'ouvrant expressément aux représentants des intérêts des consommateurs ainsi qu'aux délégués des organisations patronales. À l'instar de l'élargissement de la composition du Conseil, cette modification vise à favoriser une participation plus active de l'ensemble des parties concernées et à enrichir les débats grâce aux compétences sectorielles des acteurs représentés.

Afin de garantir que les travaux du Conseil demeurent concentrés sur les questions les plus pertinentes, compte tenu des moyens disponibles, le projet de règlement grand-ducal mentionné ci-après encadrera l'introduction de telles demandes en fixant certains principes auxquels elles devront satisfaire pour être recevables.

Point 3°

L'article 2, alinéa 3 remplace le renvoi générique à un « règlement grand-ducal » par une référence directe aux articles R. 301-1 à R. 301-8, assurant une base réglementaire codifiée.

Ad article 3

L'article 3 supprime le point 8) du paragraphe 1^{er} de l'article L. 411-1 du Code de la consommation, lequel contenait la définition du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Cette définition est devenue sans objet à la suite de l'abrogation du règlement (UE) n° 524/2013 instituant la plateforme de règlement en ligne des litiges.

Ad article 4

L'article 4 abroge le paragraphe 3 de l'article L. 412-2 du Code de la consommation, qui imposait au Centre Européen des Consommateurs, en sa qualité de point de contact national pour le règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation (RLLC), de mettre à disposition sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Cette obligation est devenue sans objet à la suite de la suppression de ladite plateforme.

Il convient toutefois de préciser que, bien que la plateforme RLL ait cessé d'exister, les informations relatives aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges des États membres demeurent accessibles par l'intermédiaire d'un outil numérique interactif mis à disposition par la Commission européenne dans le cadre de la révision de la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (RELC). Cet outil, conçu pour être accessible, offrira notamment un guide pour le recours aux entités qualifiées dans un contexte transfrontalier ainsi que des fonctionnalités de traduction automatique.

Par ailleurs, le CEC Luxembourg est tenu, en vertu de l'article L. 412-2, paragraphe 2, de fournir un lien vers le site internet de la Commission européenne mentionné à l'article L. 431-1, paragraphe 3. Dès lors, aucune précision supplémentaire ne s'avère nécessaire à cet égard.

Ad article 5

L'article 5 abroge intégralement l'article L. 412-3 du Code de la consommation. Cette disposition, qui prévoyait la désignation d'un point de contact national dans le cadre du RLLC, est devenue sans objet à la suite de l'abrogation du règlement (UE) n° 524/2013 et de la suppression de la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges. Dès lors, le maintien d'un tel point de contact national n'est plus requis.

Ad article 6

L'article 6 abroge le paragraphe 5 de l'article L. 431-1 du Code de la consommation. Cette disposition imposait au ministre ayant l'Économie dans ses attributions de fournir un lien électronique vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation. À la suite de la suppression de cette plateforme, cette obligation est devenue sans objet et peut dès lors être abrogée. Les autres obligations prévues à l'article L. 431-1 demeurent, quant à elles, assumées par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions.

Ad article 7

L'article 7 modifie l'article L. 432-1, lettre e), du Code de la consommation en supprimant la référence aux litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013, devenu sans objet à la suite de l'abrogation dudit règlement. Les entités qualifiées demeurent toutefois compétentes pour traiter les litiges nationaux et transfrontaliers au titre de l'article L. 432-1, lettre e). Seule la référence spécifique aux litiges couverts par le règlement relatif au RLLC est supprimée.

Ad article 8 nouveau (article 11 initial)

L'article 8 abroge le paragraphe 3 de l'article L. 432-3 du Code de la consommation. Cette disposition imposait aux entités qualifiées de mettre à disposition un lien électronique vers la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges de consommation. À la suite de la suppression de cette plateforme, cette obligation est devenue sans objet et peut dès lors être supprimée.

* * *

Sous le bénéfice des observations qui précèdent, la Commission de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Viticulture recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi n° 8646 dans la teneur qui suit :

VI. Texte proposé par la commission parlementaire

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, en vue de la mise en œuvre du règlement (UE) 2024/3228 du Parlement européen et du Conseil 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

Art. 1. À l'article L. 225-5, paragraphe 2, lettre g), du Code de la Consommation, les mots « et sur la plate-forme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) » sont supprimés.

Art. 2. L'article L. 312-1 du même code est modifié comme suit :

1° À l'alinéa 1^{er} sont apportés les modifications suivantes :

- a) le mot « quatre » est remplacé par le mot « cinq » ;
- b) les mots « quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréés conformément à l'article L. 313-1 du présent Code » sont remplacés par les mots « cinq délégués des représentants des intérêts des consommateurs » ;

2° À l'alinéa 2 sont apportés les modifications suivantes :

a) au premier tiret, les mots « des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 » sont remplacés par les mots « des représentants des intérêts des consommateurs » ;

b) au troisième tiret sont apportés les modifications suivantes :

i) le mot « , soit » est inséré entre « à la demande » et « du ministre » ;

ii) les mots « soit des représentants des intérêts des consommateurs, soit des délégués des organisations patronales, » sont insérés entre « ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, » et « des avis sur les questions lui soumises » ;

3° À l'alinéa 3, les mots « règlement grand-ducal » sont remplacés par les mots « les articles R. 301-1 à R. 301-8 ».

Art. 3. À l'article L. 411-1, paragraphe 1^{er}, du même code, le point 8) est supprimé.

Art. 4. À l'article L. 412-2 du même code, le paragraphe 3 est abrogé.

Art. 5. L'article L. 412-3 du même code est abrogé

Art. 6. À l'article L. 431-1 du même code, le paragraphe 5 est abrogé.

Art. 7. À l'article L. 432-1, lettre e), du même code, les termes « , et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation » sont supprimés.

Art. 8. À l'article L. 432-3 du même code, le paragraphe 3 est abrogé.

* * *

Luxembourg, le 12 mars 2026

La Rapportrice,
Stéphanie Weydert

Le Président,
Jeff Boonen