

N° 8648¹

CHAMBRE DES DÉPUTÉS

PROJET DE LOI

**portant transposition de la directive (UE) 2024/825 du
Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024
modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour
donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur
de la transition verte grâce à une meilleure protection
contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure
information et modifiant le Code de la consommation**

* * *

AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

(19.12.2025)

Le projet de loi constitue une transposition fidèle de la directive (UE) 2024/825¹ qui poursuit deux objectifs principaux : renforcer l'information des consommateurs sur la durabilité et la réparabilité des biens et prévenir les pratiques commerciales déloyales empêchant les consommateurs de poser des choix de consommation durables.

Concernant le premier objectif, l'impact pratique se vérifiera réellement à partir du 27 septembre 2026, date d'application du Règlement d'exécution (UE) 2025/1960² concernant une notice harmonisée (avec QR code) et un label harmonisé (également avec QR code). La notice sert à mieux attirer l'attention des consommateurs sur la garantie légale de minimum 2 ans à partir de la réception du bien alors que le label harmonisé informe sur la garantie volontaire de durabilité offerte par le fabricant qui doit être gratuite, avoir une durée supérieure à 2 ans et couvrir l'intégralité du produit et non certaines composantes seulement.

Il est impératif que le présent projet soit adopté et entre en vigueur le 27 septembre 2026 en même temps que le Règlement d'exécution de la Commission. En plus, notre législateur devrait transposer d'ici-là la directive (UE) 2024/1799 visant à promouvoir la réparation des biens en modifiant notamment la directive 2019/771, base des dispositions du Code de la consommation relatives à la garantie légale de conformité.

La directive (UE) 2024/825³ et son prédit règlement d'exécution, d'une part et la directive (UE) 2024/1799, d'autre part, comportent des mesures relatives aux informations à donner aux consommateurs concernant les caractéristiques des biens de consommation, respectivement les garanties et obligations des professionnel qui y sont rattachées, et devraient ainsi avoir un impact sur le comportement que les consommateurs adopteront au moment de faire leurs achats :

Au vu des conséquences combinées que pourraient avoir ces deux transpositions de directives sur les comportements des consommateurs, il nous semble indispensable de formuler d'ores et déjà quelques recommandations concernant la transposition à venir de la Directive (UE) 2024/1799 visant à promouvoir la réparation des biens.

Lors de cette future transposition, nous attendons une modification de la disposition suivante:

« Les défauts de conformité qui apparaissent dans les 12 mois à compter de la livraison du bien sont présumés exister à ce moment à moins que le professionnel prouve le contraire. Si les défauts

1 JO UE L du 6.3.2024

2 JO UE L du 2.10.2025

3 JO UE L du 6.3.2024

apparaissent plus de 12 mois mais moins de 2 ans après la livraison du bien, la garantie légale de conformité s'applique toujours mais ce sera au consommateur de prouver l'existence du défaut de conformité au moment de la livraison du bien pour bénéficier de cette garantie légale. »

L'extension de la présomption de non-conformité à 2 ans constitue l'une de nos revendications de longue date à la lumière de nos expériences (et des pays voisins) et sera une incitation supplémentaire vers la durabilité des biens de consommation. Cette mesure existe notamment en France et en Belgique sans avoir engendré des coûts supplémentaires.

Obliger le consommateur à montrer uniquement que le défaut est apparu pendant ce délai de deux ans, sans qu'il doive prouver que le produit en était affecté déjà à la livraison, se justifie d'autant plus que les biens incorporant du contenu ou des services numériques se multiplient sur le marché. Les connaissances pour en déceler les défauts ne sont guère accessibles au consommateur moyen.

Concernant la réforme en profondeur de l'information précontractuelle en matière de garanties (non-conformité, vice caché, garantie commerciale du producteur ou vendeur, garantie commerciale de durabilité du fabricant), il s'agit manifestement d'informations essentielles pour guider le choix du consommateur en magasin ou en ligne. Si les obligations d'information via le label harmonisé, prévues par la Directive (UE) 2024/825, ne sont pas correctement respectées par le professionnel vendant le produit au consommateur, la nullité du contrat voire un droit à réparation peuvent être invoqués par le consommateur. Le vendeur n'est toutefois responsable de l'information sur la garantie de durabilité que dans l'hypothèse où le producteur a mis cette information à sa disposition. D'après le considérant (28) de la directive, le consommateur peut être informé par l'un des moyens suivants :

« par exemple en apposant le label directement sur l'emballage d'un produit donné ou en l'apposant de manière bien visible sur le rayonnage où sont exposés les biens faisant l'objet de la garantie en question, ou directement à côté de l'image du produit en cas de vente en ligne. Les producteurs qui proposent de telles garanties commerciales de durabilité peuvent eux-mêmes apposer le label harmonisé directement sur le produit concerné ou sur son emballage ». Informer visiblement le consommateur avant son achat est crucial pour guider son choix, mais quid d'avoir une preuve en mains le jour où le consommateur souhaite invoquer le droit au remplacement ou à réparation ? Il doit en principe s'adresser directement au fabricant qui se trouvera souvent en dehors des frontières luxembourgeoises ? L'impression indélébile du label harmonisé sur le produit-lui-même ou sur la facture d'achat nous semblent les solutions les plus évidentes, aussi dans l'intérêt du vendeur.

A fortiori, nous avons des interrogations sur la mise à disposition de la notice harmonisée (QR code renvoyant aux différents droits nationaux). Selon la directive, *« la notice harmonisée devrait être affichée de manière bien visible, sur une affiche placée de manière à attirer le regard sur un mur du magasin ou à côté de la caisse ou, si le produit est vendu en ligne, sous la forme d'un rappel général figurant sur le site internet du professionnel qui vend les biens. ».*

Au moment de l'achat en magasin ou en ligne, le consommateur n'accordera pas nécessairement d'attention à la garantie légale dont il pourra avoir besoin bien plus tard après la livraison ou réception du bien. Le Code de la consommation français prescrit que les modalités des garanties légales de conformité et de vice caché soient reproduites *in extenso* dans les CGV (conditions générales de vente).

Concernant l'**indice de réparabilité**, le projet de loi se contente de transposer la définition, à savoir *« une note exprimant la capacité d'un bien à être réparé, fondée sur des exigences harmonisées établies au niveau de l'Union. »* A ce jour, seules la France et la Belgique ont introduit un tel indice, la Belgique suivant le modèle français alors que la France est allée déjà plus loin en passant à un indice de durabilité. Au sein du BENELUX, une étude avait été commanditée il y a plusieurs années⁴ mais seule la Belgique a donné suite. La question parlementaire n°2315 de MM. Di Bartoloméo et Haagen du 14 mai 2025 souhaitait savoir si le Luxembourg allait suivre l'exemple de la France et de la Belgique. Dans leur réponse les ministres concernés ont souligné: *« ... la Commission européenne a adopté, le 16 avril 2025, son « Programme de travail 2025-2030 relatif à l'écoconception pour des produits durables et d'étiquetage énergétique » qui fixe les priorités à venir en la matière, à savoir les exigences horizontales d'écoconception et les produits pour lesquels des exigences d'écoconception devront être élaborées en priorité. Dans ce programme, une exigence horizontale d'écoconception en matière de réparabilité est prévue pour 2027. À ce stade, il n'est toutefois pas possible de déterminer si une telle exigence correspondra à un indice de réparabilité généralisé qui prendrait la forme, par exemple, d'un*

⁴ Article dans de Konsument juin 2017

score de réparabilité accompagné d'un code couleur apposé sur l'emballage ou l'étiquetage des produits ... »

Est-ce que l'indice de réparabilité est une information utile et sert-elle à inciter les entreprises vers plus de durabilité ? L'Évaluation d'impact de l'indice de réparabilité par le Ministère français de la transformation et de la fonction publiques (octobre 2023) note « ... une évolution dans les pratiques d'achat des consommateurs, qui s'orientent davantage vers des choix plus réparables – bien que la part de l'introduction de l'indice à laquelle peut être attribuée cette évolution demeure incertaine. Le recours à la réparation conditionne par ailleurs l'impact environnemental effectif de l'achat de produits plus réparables. L'introduction, en 2021 puis 2022, de l'indice ne permet pas encore une évaluation de son impact sur les pratiques de réparation : elle est trop récente pour que la question de réparer, ou remplacer, suffisamment de produits se soit posée. »

Assez rapidement nos collègues de UFC Que Choisir ? avaient souligné les limites : « Cet indice, calculé par les constructeurs, repose sur une grille standardisée articulée autour de 5 critères (documentation, facilité de démontage, disponibilité des pièces détachées, leur prix et un critère spécifique à la famille de produit). Chaque critère pèse curieusement le même poids dans la note finale, au détriment de critères déterminants tels que la disponibilité des pièces détachées. Cette construction aboutit à des absurdités ... L'indice de réparabilité semble ainsi avoir été bâti pour donner aux fabricants un satisfecit artificiel sur la réparabilité de leurs produits en leur offrant sur un plateau des points pour des critères mineurs, ou alors très largement déjà appliqués (possibilité de réinitialiser le logiciel pour les ordinateurs portables, par exemple). Pire, les fabricants peuvent gonfler l'indice de réparabilité de leurs produits en se contentant simplement d'appliquer la loi... C'est notamment le cas des fabricants de lave-linges, qui peuvent répercuter sur la note de l'indice de réparabilité le simple fait de répondre à leur obligation légale d'assurer la disponibilité de pièces de rechange pendant au moins 10 ans. »

Plus que l'utilité d'un indice en soi, c'est l'articulation des critères utilisés, la configuration de l'indice, telle qu'elle a été adoptée par la France, qui est critiquée par nos collègues de UFC Que Choisir?.

Il est regrettable que l'UE n'ait pas adopté ce fameux indice, ou « une note exprimant la capacité d'un bien à être réparé, fondée sur des exigences harmonisées établies au niveau de l'Union », évoquée dans la Directive, pas même au moment d'adopter la Directive 2024/1799, et son Annexe I, le FORMULAIRE EUROPÉEN D'INFORMATION SUR LA RÉPARATION.

Dans quelle mesure l'Etat luxembourgeois est-il tenu, dans le cadre de la transposition d'une directive, de recopier la référence faite dans cette directive, à un outil européen inexistant, en l'occurrence l'indice de réparabilité, et de s'y limiter ?

Concernant les allégations trompeuses interdites ou strictement réglementées, l'obsolescence programmée et la dissimulation de mises à jour logicielles avec une incidence négative sur le fonctionnement, méritent une attention particulière, car malgré des interdictions *per se*, il ne sera pas facile pour les autorités et *a fortiori* pour les consommateurs de les poursuivre. Concernant la dissimulation de l'impact négatif sur le fonctionnement des appareils, des précédents français et italien concernant des actions contre APPLE iPhone 6, SE et 7 illustrent les enjeux, notamment de charge de la preuve. En France, l'intervention de la DGCCRF a été concluante avec l'acceptation par Apple d'une amende transactionnelle de 25 M€. « La DGCCRF a en effet montré que des détenteurs d'iPhone n'avaient pas été informés que les mises à jour du système d'exploitation iOS (10.2.1 et 11.2) qu'ils installaient étaient susceptibles de conduire à un ralentissement du fonctionnement de leur appareil. Ces mises à jour, diffusées au cours de l'année 2017, comportaient un dispositif de gestion dynamique de l'alimentation qui, pouvait, sous certaines conditions et notamment lorsque les batteries étaient anciennes, ralentir le fonctionnement des modèles d'iPhone 6, SE et 7. Dans l'incapacité de revenir à la version précédente du système d'exploitation, de nombreux consommateurs auraient été contraints de changer de batterie voire même d'acheter un nouveau téléphone. » Par contre, en Italie une action similaire par l'Autorité confirmée en appel, a été rejetée en dernière instance par le *Consiglio di Stato* car il s'est avéré impossible de démontrer que les mises à jour avaient causé les effets négatifs allégués, y compris sur les batteries. La sanction infligée à Apple sur base d'un ensemble de plaintes concordantes de consommateurs n'a pas été considéré comme preuve suffisante mais comme simple indice.

Ces précédents montrent que si l'objectif poursuivi par la directive et notre loi de transposition est louable, sanctionner ces pratiques restera une gageure en l'absence de renversement de la charge de la preuve, à savoir qu'il incombe à l'entreprise mise en cause de se justifier.

Il en va de même de l'**obsolescence**. Selon la directive (considérant 19), *Les communications commerciales relatives aux biens contenant une caractéristique introduite pour en limiter la durabilité sont une pratique commerciale préjudiciable aux consommateurs et à l'environnement, car elles encouragent la vente de ces biens, ce qui entraîne des coûts plus élevés pour les consommateurs et une utilisation superflue des ressources, la production de déchets et des émissions de gaz à effet de serre. Ces communications commerciales devraient dès lors être interdites lorsque le professionnel est informé de cette caractéristique et de ses effets sur la durabilité du bien ... Pour qu'une telle pratique commerciale soit considérée comme déloyale, il ne devrait pas être nécessaire de démontrer quel objectif de la caractéristique est d'encourager le remplacement du produit concerné, mais il devrait être suffisant de prouver que la caractéristique a été introduite en vue de limiter la durabilité du bien. »*

La charge de la preuve reste donc une barrière souvent insurmontable comme l'ont montré les législations nationales prohibant l'obsolescence programmée *per se* (France, Italie, ...). Néanmoins, la sanction de la directive reste dissuasive puisque « *toute communication commerciale* » sur ces biens, peu importe qu'il s'agit de communications portant sur des aspects non concernés par l'obsolescence comme p.ex. sur le prix de ces produits, sont interdites.

Concernant les nombreuses autres dispositions souhaitant prévenir le « **green-washing** », nous renvoyons aux conclusions des workshops de la Direction Protection des Consommateurs (DPC) avec les chambres professionnelles en vue d'élaborer des lignes directrices « best practice » tenant compte des spécificités de notre pays.

Nous retenons de ces workshops que pour remédier au manque de connaissance, à la confusion et à la méfiance des consommateurs à l'égard des multiples allégations vertes, voire labels existants, un travail subtil de sensibilisation devra être mené, sans noyer les consommateurs dans un flot d'informations déjà trop important.

Par ailleurs, il y aura lieu de pallier au manque d'harmonisation internationale et sectorielle en coordonnant autant que possible les futures lignes directrices au niveau de l'Europe ou à tout le moins de la Grande-Région.

Howald, le 19.12.2025