



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier consolidé

Projet de loi 4781

Projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur

Date de dépôt : 08-03-2001

Date de l'avis du Conseil d'État : 05-12-2001

Liste des documents

Date	Description	Nom du document	Page
08-03-2001	Déposé	4781/00	<u>3</u>
26-06-2001	Avis de la Chambre de Commerce (26.6.2001)	4781/01	<u>31</u>
05-12-2001	Avis du Conseil d'Etat (5.12.2001)	4781/02	<u>40</u>
18-09-2002	Amendements adoptés par la/les commission(s) : Commission de l'Economie	4781/03	<u>49</u>
26-11-2002	Avis complémentaire du Conseil d'Etat (26.11.2002)	4781/04	<u>61</u>
11-02-2003	Rapport de commission(s) : Commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports Rapporteur(s) :	4781/05	<u>66</u>
25-03-2003	Dispense du second vote constitutionnel par le Conseil d'Etat (25-03-2003) Evacué par dispense du second vote (25-03-2003)	4781/06	<u>79</u>
31-12-2003	Publié au Mémorial A n°61 en page 1026	4781	<u>82</u>

4781/00

N° 4781

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2000-2001

PROJET DE LOI

concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance

* * *

*(Dépôt: le 8.3.2001)***SOMMAIRE:**

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (23.2.2001)	1
2) Texte du projet de loi	2
3) Exposé des motifs.....	6
4) Commentaire des articles	10
5) 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	15

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

Nous HENRI, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau,

Sur le rapport de Notre Ministre de l'Economie et après délibération du Gouvernement en Conseil;

Arrêtons:

Article unique.— Notre Ministre de l'Economie est autorisé à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

Palais de Luxembourg, le 23 février 2001

Le Ministre de l'Economie,

Henri GRETHEN

HENRI

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1er. Constitue un contrat à distance tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un fournisseur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même.

Constitue une technique de communication à distance tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du fournisseur et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties. Sont visés, notamment, les imprimés adressés et non adressés, la lettre standardisée, la publicité presse avec bon de commande, le catalogue, le téléphone avec intervention humaine ou sans intervention humaine (automate d'appel, audiotexte), la radio, le visiophone (téléphone avec image), le vidéotexte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile, le courrier électronique, le télécopieur, la télévision (téléachat, télétexte).

Constitue un service financier tout service fourni par un établissement de crédit, un autre professionnel du secteur financier ou une entreprise d'assurance et de réassurance.

Constitue un opérateur de technique de communication toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des fournisseurs une ou plusieurs techniques de communication à distance.

Art. 2. La présente loi s'applique aux contrats à distance à l'exception des contrats à distance:

- a) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- b) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- c) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- d) conclus lors d'une vente aux enchères.

Les articles 3, 4, 5 et 6, 1er alinéa de la présente loi ne s'appliquent pas:

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières.
- b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le fournisseur s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

Art. 3. En temps utile avant la conclusion du contrat à distance et sans préjudice des obligations d'informations spécifiques aux services financiers, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, son numéro de téléphone et, en cas de commerce électronique, son adresse électronique;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;
- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;

- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

Les informations visées à l'alinéa qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée.

En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une information préalable, la charge de la preuve incombe au fournisseur.

Dans le cas de communications téléphoniques, le fournisseur indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

Art. 4. Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 3, alinéa 1er, points a) à h) en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès. En tout état de cause, doit être fournie une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5, y compris les cas visés à l'article 5, 4e alinéa, point a.).

Le 1er alinéa ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication.

En cas de contestation relative à la confirmation des informations, la charge de la preuve incombe au fournisseur.

Art. 5. Pour tout contrat conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter, sans pénalité et sans indication du motif. Toutefois, si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visées à l'article 4, le délai de rétractation est de trois mois. Ces délais courent:

- a) pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- b) pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

Si la confirmation des informations visées à l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé à l'alinéa précédent, le délai de sept jours commence à courir à compter du jour de la réception des informations par le consommateur.

En cas de contestation sur la date de réception des biens ou, pour les services, sur la date de la conclusion du contrat, la charge de la preuve incombe au fournisseur.

Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu à l'alinéa premier pour les contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu à l'alinéa premier;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le fournisseur n'est pas en état de contrôler;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le consommateur;
- e) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loteries;
- g) de services financiers dont le prix dépend des fluctuations du marché financier en dehors du contrôle du fournisseur, qui peuvent survenir durant la période de rétractation, tels que les services relatifs:
 - aux opérations de change;

- aux instruments du marché monétaire;
- aux valeurs mobilières et autres titres négociables;
- aux OPCVM et autres systèmes de placement collectif;
- aux contrats à terme (futurs) et options;
- aux contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA);
- aux contrats d'échange (swaps) sur taux d'intérêt, sur devises ou aux contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (equity swaps);
- aux options visant à acheter ou à vendre tout instrument relevant de la présente liste, y compris les contrats à terme et options;

h) les polices d'assurance de moins d'un mois.

Lorsque le prix d'un produit ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers, sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation entraîne la résiliation, sans pénalité, du contrat de crédit.

L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

Art. 6. En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat qui ne porte pas sur un service financier, le fournisseur est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les trente jours.

En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat portant sur un service financier, le consommateur ne peut être tenu qu'au paiement soit du prix du service financier effectivement fourni, soit de la partie du prix total du service financier faisant l'objet du contrat au prorata de la période comprise entre le jour de la conclusion du contrat et le jour de l'exercice du droit de rétractation. Le fournisseur ne peut exiger du consommateur un paiement s'il n'a pas rempli son obligation d'information prévue à l'article 3, ni s'il a commencé à exécuter le contrat avant la fin du délai de rétractation sans que le consommateur ait expressément donné son consentement à cette exécution. Le fournisseur renvoie, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours au consommateur toutes sommes qu'il a perçues de ce dernier à l'occasion de la conclusion du contrat, excepté le montant à payer conformément à la première phrase du présent alinéa. Ce délai court à partir du jour où la rétractation a été accessible et à la disposition du fournisseur. Le consommateur renvoie au prestataire toute somme ou propriété qu'il a reçue du prestataire dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours. Ce délai court à partir du jour de l'envoi de la notification de la rétractation par le consommateur.

Art. 7. Sauf convention contraire, le fournisseur doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur.

En cas de défaut d'exécution du contrat par le fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité. Le contrat est résolu de plein droit. Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement.

En cas de contestation relative au respect du délai d'exécution, la charge de la preuve incombe au fournisseur.

Art. 8. Est interdite la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Art. 9. L'utilisation par un fournisseur des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);

- b) télécopie;
- c) téléphone.

Les techniques de communication à distance autres que celles visées à l'alinéa précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

Art. 10. Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi.

Toute clause contraire à l'alinéa qui précède est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. 11. Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat non membre de l'Union européenne et que cette loi ne comporte pas de disposition conforme à 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, il sera fait impérativement application des dispositions de transposition de ladite directive par l'Etat membre avec le territoire duquel le contrat présente un lien étroit.

Art. 12. Les dispositions de la présente loi s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

Lorsqu'une réglementation communautaire ou nationale spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente loi, à ces aspects précis des contrats à distance.

Art. 13. Le magistrat président le tribunal d'arrondissement, à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel ou d'une association de consommateurs représentée à la commission des prix, ordonne la cessation des actes contraires aux dispositions de la présente loi.

L'action est introduite et jugée comme en matière de référé conformément aux articles 932 à 940 du nouveau code de procédure civile. Toutefois, par dérogation à l'article 939, 2e alinéa du nouveau code de procédure civile, l'ordonnance de référé n'est pas susceptible d'opposition.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du code civil.

La décision peut ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire non susceptible d'appel ou d'opposition.

Art. 14. Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision non susceptible d'appel ni d'opposition prononcée en vertu de l'article 14 est puni d'une amende de dix mille à deux millions de francs.

Art. 15. Sont punis d'une amende de dix mille à deux millions de francs ceux qui ont contrevenu aux articles 9 et 10 de la présente loi.

Art. 16. Est abrogé le chapitre 2 du titre V de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique modifiant le code civil, le nouveau code de procédure civile, le code de commerce, le code pénal et transposant la directive 1999/93 relative à un cadre communautaire pour les signatures électroniques, la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, certaines dispositions de la directive 97/7/CEE concernant la vente à distance des biens et des services autres que les services financiers.

*

EXPOSE DES MOTIFS

Le présent projet de loi vise à transposer 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.

La directive a une vocation générale à régir tous les contrats à distance – qu'ils aient été formés via courrier, téléphone, télécopie, ordinateur ou toute autre technique de communication à distance. Destinée à régir exclusivement les relations „business to consumer“, elle a pour but spécifique la protection du consommateur. C'est la raison pour laquelle il a été décidé de reprendre dans le présent projet de loi les dispositions spécifiques de protection du consommateur qui figurent dans la Loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique modifiant le code civil, le nouveau code de procédure civile, le code de commerce, le code pénal et transposant la directive 1999/93 relative à un cadre communautaire pour les signatures électroniques, la directive relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, certaines dispositions de la directive 97/7/CEE concernant la vente à distance des biens et des services autres que les services financiers¹ (ci-après la loi du 14.8.2000). Le but est d'offrir un cadre général et intégré de toutes les mesures spécifiques de protection du consommateur dans ses achats à distance.

Le projet n'a pas d'autre objet et en particulier pas celui de toucher aux régimes spécifiques relatifs à la commercialisation de certains produits dans des secteurs particuliers, notamment celui des médicaments. Ces réglementations s'appliquent cumulativement avec les dispositions du présent projet.

Les dispositions concernant la protection du consommateur lorsqu'il achète des services financiers à distance – figurant dans la loi du 14.8.2000 – ont également été intégrées dans le présent projet de loi afin de ne pas introduire une discrimination entre les différents modes de commercialisation à distance de ces services. Rien ne justifie en effet que le consommateur soit davantage protégé lorsqu'il contracte online que lorsqu'il contracte par téléphone ou par courrier.

La directive 97/7/CE est une directive dite „minimale“, puisqu'elle est assortie d'une clause habilitant les Etats membres à maintenir et même à introduire des dispositions plus strictes que ne le prévoit la directive „pour assurer un niveau de protection plus élevé du consommateur“. Il s'agit ainsi d'une directive „plancher“: un Etat membre peut faire plus, mais il ne peut pas faire moins. Cependant, cette liberté laissée aux Etats membres est une liberté surveillée: l'utilisation, par les Etats membres, de la clause minimale doit se faire dans le respect du Traité et de la jurisprudence communautaire. En effet, „les dispositions maintenues ou prises par les Etats membres qui vont au-delà des exigences minimales fixées sur le plan communautaire demeurent soumises aux interdictions de restrictions aux échanges que prévoit le Traité“². Ainsi, d'éventuelles mesures plus strictes adoptées par un Etat membre ne doivent constituer „ni un moyen de discrimination arbitraire ni une restriction déguisée du commerce entre les Etats membres“, conformément à l'article 28 du Traité.

1. Fondement de la directive: marché intérieur et protection du consommateur

A l'époque où la Commission approuve sa proposition de directive, la traditionnelle vente par correspondance devient, avec l'avènement de nouvelles technologies, la vente à distance. Par là, il faut entendre des ventes où il n'y a jamais une présence simultanée du fournisseur et du consommateur et où la vente ou la prestation de service à distance relève d'un système organisé.

Les nouvelles technologies permettent de toucher de plus en plus de monde, et plus rapidement. Les offres des entreprises se développent considérablement. Une gamme de produits de plus en plus vaste est offerte à distance aux consommateurs. Pour recueillir l'accord des consommateurs à distance, toutes

1 A l'exclusion, bien entendu, de toutes les mesures figurant dans la loi du 14.8.2000 qui s'appliquent à la fois aux relations „business to business“ (B2B) et „business to consumer“ (B2C). Par exemple: l'article 52 de la loi du 14.8.2000 fixe le moment de conclusion du contrat (réception, par voie électronique, de l'accusé de réception). Cette disposition, „taillée sur mesure“ pour les services de la société de l'information, n'est bien entendu pas reprise dans le projet de loi sur la vente à distance qui a vocation à régir toutes les formes de communication à distance. Par ailleurs, en cas de relation B2C, une disposition telle que l'article 5 de la loi du 14.8.2000, qui pose une obligation générale d'information aux destinataires de services de la société de l'information, s'appliquera de manière cumulative avec les obligations spécifiques d'informations du consommateur fixées à l'article 3 du présent projet de loi (l'article 5 de la loi commerce électronique ayant vocation à permettre à tous les destinataires de services de bénéficier d'informations générales).

2 A. Gérard et P. Deboysier, „Le rapprochement des législations“, Titre 1: Théorie générale, Editions PUB-ULB, 1992

les technologies interactives sont utilisées¹. Ce développement pousse les Etats membres à adopter un cadre légal pour ces nouvelles formes de commerce. La Commission veut éviter qu'une multiplication de législations nationales divergentes ne mette en péril le bon fonctionnement du marché intérieur; par la même occasion, elle entend assurer un degré élevé de protection du consommateur.

Il est vrai que la stratégie d'implantation des entreprises de vente à distance sous la forme de filiales² établies dans plusieurs Etats membres engendre, à l'époque où la Commission présente sa proposition, de graves problèmes de segmentation du marché^{3/4}. A l'été 1993, une étude du BEUC (Bureau européen des unions de consommateurs) a montré de manière spectaculaire les entraves fondamentales existant en matière de vente à distance et les différences de prix parfois considérables demandés pour le même produit dans les différents Etats membres⁵.

Ces entraves ne sont pas seulement dommageables aux entreprises: le consommateur a, lui aussi, tout à gagner d'un élargissement de l'offre. Encore faut-il lui assurer une protection adéquate dans un secteur où les „arnaques“ ne sont pas rares. Ainsi, la directive que propose la Commission a un double objectif: assurer le bon fonctionnement du marché intérieur et protéger le consommateur.

2. Risques et avantages pour le consommateur

Deux types de risque peuvent se présenter pour le consommateur lorsqu'il contracte à distance:

- les risques liés au fait même d'acheter un bien ou un service à distance. Il y a risque d'erreur ou de tromperie sur la marchandise: le consommateur peut être déçu à la réception du produit du fait de l'impossibilité d'avoir pu voir, toucher, tester le produit avant de le commander. Le produit peut très bien, par exemple, ne pas correspondre à la description (le consommateur ayant accès uniquement à l'„image“ du produit, ce qui est parfois trompeur). D'où l'importance cruciale des dispositions concernant les informations préalables et le droit de rétractation.
- de manière plus spécifique, les risques liés aux techniques mêmes de la vente à distance qui „accélèrent“, „influencent“ le consentement du consommateur. Les modes de distribution à distance (nouvelles formes de marketing, souvent extrêmement alléchantes) ne sont pas sans danger pour le consommateur, même s'ils restent généralement beaucoup moins agressifs que le démarchage. Ces techniques de ventes, spécifiques à la vente à distance, rendent le consommateur plus vulnérable. De tous les modes de vente à distance, le commerce électronique et la vente par correspondance (sur catalogue) sont parmi les moins intrusifs: le consommateur n'est en effet pas pris au dépourvu et ne subit pas, en direct, les pressions d'un vendeur très motivé, voire agressif. „Le démarchage vient au consommateur alors que le consommateur va à la vente par correspondance“⁶.

Malgré toutes les différences de nature entre les techniques de vente à distance, le législateur européen les a incluses dans la directive, y compris celles que l'on peut considérer comme beaucoup plus

1 Cette tendance se développe de manière exponentielle, notamment avec l'avènement de l'e-commerce: en 1998, le chiffre d'affaires annuel du secteur dans l'UE, cité par l'Association européenne de vente par correspondance et à distance, est de plus de 47 milliards d'euros, et les emplois directs s'élèvent à 150.000 postes permanents (ces chiffres, qui concernent les membres de cette association qui regroupe 2000 entreprises, n'incluent pas certaines entreprises qui effectuent ponctuellement de la vente à distance).

2 Toutefois réservée aux grandes entreprises

3 Voir notamment le considérant No 3 de la directive: il est indispensable „que les consommateurs puissent s'adresser à une entreprise en dehors de leur pays, même si cette dernière dispose d'une filiale dans le pays de résidence du consommateur“.

4 Pour un résumé de la genèse de la directive, voir notamment „Développements européens en matière de vente à distance et de commerce électronique“, de Michel Van Huffel, p. 4 et ss., in Kluwer Rechtswetenschappen België.

5 Cette étude a démontré qu'il était très difficile, voire impossible, de réaliser des opérations transfrontières de vente à distance. Quatre pays avaient été choisis: la Belgique, l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni. Depuis ces pays, les consommateurs ont demandé des catalogues auprès de sociétés de vente par correspondance situées dans les trois autres pays. 45 demandes de catalogues ont été effectuées. Seulement 16 catalogues ont été envoyés, et dans 5 cas, le catalogue ne venait pas de la société sollicitée, mais de sa filiale dans le pays de résidence du consommateur (sur 45 demandes, il y a donc eu seulement 11 envois transfrontières de catalogues). La comparaison des catalogues d'entreprises implantées dans plusieurs Etats membres s'est révélée surprenante: des produits identiques sont vendus sous la même enseigne avec des écarts de prix allant jusqu'à 40%. Le consommateur aurait donc intérêt à pouvoir commander là où les prix sont les moins élevés. Ensuite, 34 commandes ont été passées. 9 commandes ont été honorées dont seulement 3 sur base transfrontière! Dans 6 cas, la commande a été transmise à la filiale du pays de résidence du consommateur. *Etude BEUC/293/93 – Octobre 1993*

6 „La directive du 20 mai 1997 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“, étude réalisée par N. Demande, B. Finkbeiner, N. Schulz, V. Vautrin, étudiants du DJCE de Nancy, promotion 1998, p. 4.

„agressives“, ou, du moins, „intrusives“. Ainsi, la directive couvre la vente par téléphone, qui s'apparente davantage à la vente en porte-à-porte¹. En effet, le téléphone est le seul moyen d'obtenir un dialogue réel, à distance, entre le vendeur et le client. C'est aussi le seul média qui provoque sans délai une réponse du destinataire, d'où le risque évident d'abus. La directive couvre également le téléachat, où le téléspectateur se voit proposer „un produit unique, souvent gadgétisé, parce qu'il doit susciter un achat d'impulsion“². Ceci n'est pas le cas dans la vente par correspondance, puisqu'il s'agit généralement d'un „achat réfléchi d'après un catalogue offrant un large choix de produits issus du commerce traditionnel“³.

De manière générale, comme l'explique la Commission dans l'exposé des motifs de sa proposition initiale⁴, „lorsque le courrier était le principal moyen de commande, l'acheminement de la commande prenait plusieurs jours. L'achat par correspondance était un achat longuement médité, et, quand le facteur se présentait pour la livraison, plusieurs semaines s'étaient écoulées. (...) Aujourd'hui, l'achat à distance est beaucoup plus un achat d'impulsion, l'exigence des clients en matière de rapidité est grandissante. Il est bien évident que l'acte d'achat est déclenché par le produit lui-même et sa présentation sur le catalogue“.

Selon l'ULC-Euroguichet, les litiges touchant à la vente à distance sont essentiellement transnationaux, puisque les entreprises de vente à distance sont majoritairement situées en dehors du territoire national⁵ (50% des litiges concernent la Belgique). L'ULC note que la plupart des litiges⁶ ont trait à la vente par correspondance et plus rarement au téléachat. Les principaux problèmes rencontrés concernent le „harcèlement“ du consommateur par des offres multiples et le sérieux des offres. A ces deux problèmes, le projet de loi apporte des solutions puisqu'il limite les possibilités de „harceler“ le consommateur (système opt-in/opt-out), et que les obligations d'identification et d'information à charge du fournisseur sont très strictes.

De manière plus générale, les motifs des plaintes enregistrées par l'Euroguichet dans le domaine de la vente à distance sont les suivants: retards de livraison, non-conformité des articles livrés par rapport à la commande, problèmes de paiement, ventes „par inertie“, défauts. Le domaine des services est très rarement concerné, précise l'Euroguichet (peut-être en raison de la faible proportion – à l'heure actuelle – de contrats à distance portant sur les services).

Au vu de ces éléments, le consommateur est unanimement considéré comme l'élément faible de la relation. Toutefois, le consommateur ne doit pas être vu uniquement comme „victime potentielle“ de la vente à distance: il en est aussi un bénéficiaire.

L'essor de la vente à distance est largement lié à l'évolution de nos modes de vie et à celle de la technologie. Cette forme de vente présente de nombreux avantages pour le consommateur:

- il peut examiner l'offre à son domicile, en toute liberté et en toute sérénité
- il peut comparer les offres
- il peut, souvent, avec les nouveaux moyens de communication, connaître la disponibilité des articles et connaître les délais de livraison
- il bénéficie du droit de retour, sauf cas particuliers
- l'offre qui lui est faite est, la plupart du temps, indépendante de sa situation géographique (d'où un élargissement de l'offre dont le consommateur est bénéficiaire).

1 Le législateur européen a toutefois prévu des dispositions plus strictes pour les techniques les plus „agressives“ ou „intrusives“ ou celles qui engendrent des coûts pour le consommateur (fax).

2 „La directive du 20 mai 1997 relative à la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“ étude réalisée par N. Demande, B. Finkbeiner, N. Schulz, V. Vautrin, étudiants du DJCE de Nancy, op. cit. p. 5.

3 ibid.

4 Proposition de directive concernant la protection des consommateurs en matière de contrats négociés à distance, COM (92) 11 du 20 mai 1992, exposé des motifs, p. 6

5 Les sites Internet commerciaux sont toutefois en plein développement à Luxembourg.

6 L'Euroguichet gère environ 300 litiges par an dans ce secteur (toutefois, ce chiffre inclut non seulement la vente à distance, mais aussi le démarchage et les „Kaffeefahrten“).

3. Le droit luxembourgeois

L'arsenal législatif luxembourgeois est peu étoffé dans le domaine des contrats à distance. La seule disposition qui s'applique clairement et exclusivement à la vente par correspondance (une forme de vente à distance parmi d'autres) est l'article 7 de la loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur qui se borne à prévoir un délai de rétractation pour ce type de contrat et à déterminer sur quelle partie pèse la charge de la preuve.

Certes, on applique aux contrats à distance le droit commun, les dispositions législatives qui régissent la vente en général, qu'elles soient issues du Code civil ou d'autres textes. S'appliquent également à la vente à distance, bien entendu, les législations plus spécifiques comme celle sur la protection juridique des consommateurs, celle sur la concurrence déloyale. Une certaine protection est garantie au consommateur via ces dispositions, mais elle est insuffisante et souvent inadaptée au domaine des contrats à distance. Une légitime sécurité juridique doit être offerte tant aux consommateurs qu'aux entreprises. Une telle initiative est d'autant plus urgente que le recours aux contrats à distance – notamment avec le développement du commerce électronique – est appelé à se développer considérablement.

Plutôt que de combler toutes les lacunes dans la législation en vigueur, les auteurs ont fait le choix de transposer la directive dans un texte unique, dans un souci de cohérence, de transparence vis-à-vis des consommateurs, des fournisseurs et de toutes les parties concernées. De manière générale, transposer cette directive dans une législation nouvelle aura le triple mérite

- de consolider en un seul texte les dispositions luxembourgeoises qui s'appliquent aux contrats à distance;
- d'accroître substantiellement le niveau de protection du consommateur (et partant sa confiance) dans le domaine de la vente à distance en limitant notamment les risques d'arnaque;
- de permettre aux entreprises souhaitant se lancer dans la vente de biens ou de services à distance et souhaitant étendre leurs marchés, de bénéficier d'une sécurité juridique accrue (notamment dans leurs relations transfrontières) et de se développer davantage en bénéficiant de la confiance accrue des consommateurs.

4. Les points essentiels du projet de loi

Ce projet de loi doit considérablement renforcer la protection du consommateur principalement grâce aux dispositions suivantes:

- l'obligation à charge du fournisseur de faire bénéficier le consommateur d'une série d'informations préalables destinées à l'éclairer de la manière la plus large possible non seulement sur son identité, mais également sur les caractéristiques du bien ou du service qu'il lui offre et sur les conditions contractuelles. Le projet de loi va au-delà de ce que prescrit la directive, l'information offerte au consommateur étant de nature à déterminer son consentement (article 3);
- l'introduction d'un système de confirmation des informations qui doit intervenir au plus tard lors de la livraison (article 4);
- l'introduction d'un droit de rétractation de *7 jours* assorti d'une obligation de remboursement immédiate à charge du fournisseur (article 5);
- l'introduction d'un droit de rétractation pour les services financiers (assorti d'une série d'exceptions généralement justifiées par les fluctuations du marché) et une protection spécifique du consommateur en cas d'exercice de ce droit (art. 6);
- la précision selon laquelle en cas de contestation quant au respect des délais, à la transmission d'informations préalables, à la confirmation écrite ou à la date du consentement du consommateur, la charge de la preuve incombe au fournisseur;
- l'interdiction de la vente „par inertie“ (article 8);
- l'introduction d'un système „opt-in“ (principe de l'interdiction sauf consentement préalable du consommateur) pour les techniques de communication les plus intrusives (télécopie, téléphone, automate d'appel) et d'un système „opt-out“ (principe d'autorisation sauf si le consommateur s'y oppose) pour les techniques les moins intrusives. Le projet de loi va au-delà de ce que prescrit la directive puisqu'il interdit l'utilisation du téléphone par le fournisseur („télémarketing“) sauf si le consommateur y a préalablement consenti (article 9).

Il n'a pas été jugé nécessaire de transposer l'article 8 de la directive 97/7, relatif à la protection du consommateur en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement, dans le présent projet de loi. En effet, le consommateur est couvert par les dispositions du titre VII de la loi du 14.8.2000, qui s'applique, de manière générale, à toute utilisation frauduleuse d'instruments de paiements électroniques. En effet, selon l'exposé des motifs de la loi précitée, „bien que les mesures envisagées soient destinées au premier chef aux transactions conclues par voie électronique, il convient d'observer que le champ d'application du texte dépasse largement le cadre du commerce électronique dans la mesure où ces règles ont vocation à s'appliquer à tout type de transaction, dès lors que le mode de paiement utilisé fait appel à une technique électronique“. Le cas d'une utilisation frauduleuse dans le cadre d'une vente à distance „classique“ est donc couvert.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 1er

Le premier alinéa de cet article définit le contrat à distance: pour qu'il y ait contrat à distance au sens du présent projet, il faut que le fournisseur utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même. Les contrats visés sont donc ceux qui sont exclusivement souscrits à distance: dès qu'il y a présence simultanée du fournisseur et du consommateur, à un quelconque moment de la phase précontractuelle ou de la phase de la conclusion du contrat, le présent texte ne s'applique pas. Ainsi, sont exclus, par exemple, les contrats conclus par télécopie à l'issue d'une visite du fournisseur au domicile du consommateur. En revanche, sont inclus les contrats conclus par téléphone en vue d'une réservation d'hébergement, alors même que le consommateur est appelé à se trouver ultérieurement en présence du fournisseur (s'il s'agit par exemple de l'hôtelier), puisque cette présence simultanée ne devient effective qu'au moment de l'exécution du contrat.

Pour qu'un contrat entre dans le champ d'application de la présente loi, il faut aussi qu'il soit conclu „dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur“. Sont ainsi exclus les contrats conclus par des fournisseurs qui empruntent ponctuellement – notamment, par exemple, à la demande du consommateur – des méthodes pouvant être considérées comme vente à distance.

Le second alinéa définit la technique de communication à distance comme tout moyen utilisé pour conclure un contrat sans présence simultanée du fournisseur et du consommateur. Volontairement neutre quant à la technique de communication à distance utilisée pour conclure le contrat, la loi s'applique non seulement aux traditionnelles ventes par correspondance, mais également aux contrats on-line, au téléachat, à la vente par téléphone, etc. La définition large et évolutive permettra de viser si nécessaire les moyens nouveaux issus de l'évolution technologique, puisque la liste de techniques citées dans cet article n'est qu'exemplaire.

Ces alinéas sont directement inspirés des alinéas 1er et 4 de l'article 2 de la directive.

Le troisième alinéa reproduit la définition des services financiers contenue dans l'article 49 de la loi du 14.8.2000 relative au commerce électronique.

Le dernier alinéa définit l'opérateur de technique de communication. On retrouve cette définition à l'article 2,5) de la directive.

Article 2

Le premier alinéa du présent article, inspiré de l'article 3 § 1 de la directive, vise à exempter certains contrats de l'ensemble des dispositions de la présente loi. Il a en effet été jugé inadéquat de soumettre certaines catégories de contrats aux exigences de la loi.

- a) contrats conclus par distributeurs automatiques ou locaux commerciaux automatisés: est ici visé, par exemple, l'achat via un distributeur automatique d'un billet de train ou d'un ticket de parking. Il serait en effet totalement inadéquat de soumettre ce type de contrat aux dispositions concernant les informations préalables, la confirmation écrite ou encore le droit de rétractation.
- b) contrats conclus avec les opérateurs de télécommunication du fait de l'utilisation de cabines téléphoniques publiques: sont visées, par exemple, les demandes d'informations payantes effectuées par le consommateur depuis une cabine publique.

- c) contrats conclus pour la construction et la vente de biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location: exemption justifiée notamment par le fait que l'intervention du notaire permet de garantir la qualité de la transaction.
- d) contrats conclus lors de ventes aux enchères: l'exemption se justifie notamment eu égard à l'impossibilité pour ce type de transaction d'offrir un droit de rétractation au consommateur qui surenchérit.

Inspiré de l'article 3 § 2 premier tiret de la directive, le second alinéa du présent article vise à exclure des dispositions concernant les informations préalables (art. 3), la confirmation des informations (art. 4), le droit de rétractation (art. 5), le délai d'exécution (art. 6, 1er alinéa) d'une part les contrats conclus par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières, au domicile ou sur le lieu de travail du consommateur (cette exemption couvre par exemple le laitier qui effectue des tournées avec sa camionnette), et d'autre part les contrats de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs quand le fournisseur s'engage à fournir les prestations à une date ou période déterminée.

Article 3

Il s'agit d'un article tout à fait fondamental du projet qui doit contribuer de manière significative à une meilleure protection du consommateur par une information préalable aussi complète que possible. Dans un souci de protection accrue et en application de la „clause minimale“, le présent article – inspiré de l'article 4 de la directive – va au-delà de ce que prévoit la législation communautaire sur plusieurs points.

Le premier alinéa prévoit que le consommateur doit bénéficier d'une série d'informations préalables „en temps utile avant la conclusion du contrat“. Volontairement imprécis sur le moment où cette information doit être fournie, le présent article préserve la souplesse nécessaire eu égard aux diverses techniques de communication à distance et à leur évolution – l'important étant que le consommateur bénéficie effectivement d'une telle information, qui doit être fournie de manière claire et compréhensible.

Au a) sont prévus, outre l'identité du fournisseur tel que prévue par la directive, son adresse géographique effective (afin d'éviter les boîtes postales „fantôme“), l'adresse où le consommateur peut présenter ses réclamations (de type „service clientèle“), le numéro de téléphone du fournisseur ainsi que son adresse électronique en cas de commerce électronique. L'idée sous-jacente est de permettre au consommateur d'être actif dans sa relation avec le fournisseur, au lieu d'être „captif“ – ce qui est trop souvent le cas dans la vente à distance où le consommateur n'est parfois pas en mesure de savoir à qui il a réellement affaire. Grâce à ces ajouts par rapport à la directive, le consommateur pourra prendre directement contact avec le fournisseur par téléphone ou par e-mail, par exemple pour lui poser toute question qu'il estimerait utile avant de contracter.

De même, à l'article 3 f) – outre l'existence d'un droit de rétractation tel que prévu par la directive – est exigée l'indication si les frais de renvoi, en cas d'exercice du droit de rétractation, sont à charge du consommateur. Constituent également des exigences supplémentaires par rapport à la directive le fait d'exiger, dès le stade des informations préalables (et non pas au stade ultérieur de la confirmation écrite) que le consommateur soit informé à propos des services après-vente et des garanties commerciales existantes, ainsi que sur les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

Le second alinéa, qui transpose l'article 4 § 2 de la directive, laisse le choix des moyens au fournisseur pour transmettre ces informations au consommateur. Cette volontaire souplesse se justifie eu égard à la diversité et à l'évolution des techniques. Il est toutefois impératif que ces informations soient délivrées „de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée“.

Le troisième alinéa transpose la disposition facultative que l'on trouve à l'article 11 § 3 a) de la directive qui prévoit que „les Etats membres peuvent établir que la preuve de l'existence d'une information préalable (...) peut être à charge du fournisseur“.

Le dernier alinéa quant à lui transpose fidèlement l'article 4 § 3 de la directive qui impose des obligations au fournisseur en cas de communication téléphonique. Rappelons qu'en vertu de l'article 9 du présent projet, un fournisseur ne pourra contacter un consommateur par téléphone que si ce dernier y a consenti (système de l'„opt-in“).

Article 4

Cet article transpose l'article 5 de la directive relatif à la confirmation des informations. Une série d'exigences d'informations supplémentaires prévues par la directive au titre de la confirmation ont été reprises à l'article 3 du présent projet relatif aux informations préalables: le consommateur a donc déjà à sa disposition trois des quatre informations complémentaires prévues au titre de l'article 5 de la directive. C'est pourquoi le présent article ne reprend qu'une seule des exigences d'information complémentaire – à savoir les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation (premier alinéa, in fine).

Pour ce qui est du moment de cette confirmation, le présent article (à l'instar de la directive) opère une distinction en ce qui concerne les biens qui sont livrés à la personne qui commande et les biens qui sont livrés à des tiers (cadeaux, fleurs etc.). Le consommateur qui commande, par exemple, un bouquet de fleurs qui doit parvenir à un tiers dans les deux heures de sa commande ne peut en effet s'attendre à avoir confirmation à si brève échéance. Une telle exception au principe de confirmation est prévue pour ne pas entraver ce type de commerce et permettre le développement de délais de livraison de plus en plus courts.

La notion de support durable n'est pas définie mais il est généralement considéré qu'il y a support durable si le consommateur peut conserver les informations sans procéder lui-même à l'enregistrement. Les informations ne doivent pas forcément être écrites. Ainsi, des informations fournies sur une cassette vidéo sont considérées comme étant fournies sur support durable; en revanche, il n'est pas question de demander au consommateur d'enregistrer lui-même une émission de téléshopping.

Le second alinéa transpose fidèlement l'article 5 § 2 de la directive. Il vise à exempter de l'obligation de confirmation les services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et que la facturation est effectuée par l'opérateur de techniques de communication. Il s'agit de couvrir, par exemple, les „pay-TV“, „video-on-demand“, certains services on-line ou encore les services d'opérateurs de télécommunications.

Enfin, le dernier alinéa transpose partiellement l'article 11 § 3 a) et est de nature à offrir une protection accrue du consommateur.

Article 5

Cet article transpose l'article 6 de la directive relatif au droit de rétractation.

Afin de réserver un traitement équivalent aux contrats par téléphone, fax, on-line, par correspondance ou autre, l'article 7 de la loi modifié du 25 août 1983, qui prévoit un délai de rétractation spécifique pour la vente par correspondance exclusivement, est abrogé par le dernier alinéa du présent article. Désormais, quel que soit le type de vente à distance, le délai de rétractation ne peut être inférieur à sept jours. Un traitement uniforme pour tous les contrats à distance doit également permettre d'éviter les problèmes liés à la „multimodalité“. Des questions pourraient en effet surgir si les informations préalables sont fournies on-line, que la confirmation intervient par courrier ou par fax et que le contrat est formé par téléphone – ce qui est de plus en plus fréquent.

Lorsque le fournisseur n'a pas rempli ses obligations au titre de l'article 4 – à savoir qu'il n'a pas fourni de confirmation des informations et en tout état de cause qu'il n'a pas informé le consommateur sur les conditions et les modalités d'exercice de son droit de rétractation – le délai de rétractation est de trois mois. Cette sanction est prévue par la directive et doit être transposée. Elle permet au consommateur qui n'aurait pas eu conscience de son droit de rétractation dans le délai – notamment par la faute du fournisseur – de l'exercer par la suite.

Le troisième alinéa transpose partiellement l'article 11 § 3 a) de la directive en faisant peser la charge de la preuve sur le fournisseur en cas de contestation sur la date de réception des biens ou sur la date de conclusion du contrat.

Les exceptions au droit de rétractation, reprises de l'article 6 § 3 de la directive, figurent au quatrième alinéa. Il s'agit des contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation. Cette exception couvre, par exemple, l'achat de logiciels ou CD on-line (c'est-à-dire dont la livraison intervient on-line);
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations du taux du marché financier. Cette exception peut couvrir, par exemple, l'achat d'or (bijoux);

- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de périmer rapidement. Ceci couvre notamment l'achat de chemises sur mesure ou brodées aux initiales du consommateur, ou encore l'achat de bouquets de fleurs;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le consommateur. Il s'agit notamment d'éviter que le consommateur ne se rétracte après avoir fait une copie d'une cassette ou d'un logiciel.
- e) de fourniture de journaux, périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loterie.

Les exceptions figurant au g) et au h) sont reprises du chapitre II du titre V de la loi du 14 août 2000 (chapitre abrogé par l'article 16 du présent projet de loi).

Article 6

Le premier alinéa de cet article constitue une fidèle transposition en droit interne de l'article 6 § 2 de la directive. Le second alinéa est inspiré de l'article 56 de la loi du 14.8.2000 sur le commerce électronique.

Article 7

Cet article transpose l'article 7 de la directive en apportant toutefois une précision supplémentaire qui est la résolution de plein droit du contrat en cas de non-disponibilité du bien. Le présent article ne transpose pas l'article 7 § 3 de la directive qui offre la faculté aux Etats membres de prévoir que le fournisseur, en cas d'indisponibilité d'un bien ou d'un service, puisse fournir un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalent (bien ou service „de substitution“). Outre le fait que le consommateur n'a rien à gagner d'une telle disposition, cette faculté pourrait inciter certains fournisseurs peu scrupuleux à proposer des produits ou services qu'ils savent indisponibles uniquement pour attirer les consommateurs et ensuite recourir à la faculté de substitution.

Le dernier alinéa transpose partiellement l'article 11 § 3 de la directive qui prévoit que „les Etats membres peuvent établir que la production de la preuve de l'existence (...) du respect des délais peut être à charge du fournisseur“.

Article 8

Cet article, qui s'inspire de l'article 9 de la directive, vise à interdire la „vente par inertie“, c'est-à-dire à mettre fin aux pratiques de type: „sauf avis contraire de votre part, nous considérons que vous êtes d'accord avec notre proposition“. L'interdiction ne couvre pas l'envoi de simples échantillons puisqu'il est précisé que cette interdiction concerne les cas où la fourniture est accompagnée d'une demande de paiement. L'interdiction vise les biens, mais également les services – afin notamment d'éviter les ventes de services „par inertie“ sur Internet.

Le second alinéa vise à clarifier une fois pour toutes que lorsque le consommateur reçoit un produit accompagné d'une facture qu'il n'a pas demandé, il n'a strictement rien à faire: il est dispensé de toute contre-prestation. Il est en effet injustifiable de faire peser une quelconque obligation à un consommateur qui n'a rien commandé. La conservation pure et simple, par le consommateur, du bien ou du service non demandé constitue une sanction adéquate du non-respect par le fournisseur de cette interdiction.

Article 9

Le présent article transpose l'article 10 de la directive 97/7 concernant les „limites à l'utilisation de certaines techniques de communication à distance“.

Le premier alinéa consacre le principe de l'„opt-in“ pour les techniques de communications les plus intrusives que sont l'automate d'appel, la télécopie et le téléphone. Le principe de l'opt-in signifie que l'utilisation de ces techniques à destination des consommateurs est interdite, sauf si ce dernier y a préalablement consenti (par exemple, en remplissant un talon-réponse autorisant le fournisseur à lui faxer ses offres). L'automate d'appel est actuellement très peu utilisé en Europe (sauf en Grande-Bretagne et en Irlande où les consommateurs qui le souhaitent reçoivent chaque semaine les promotions de leur supermarché via un automate d'appel qui leur téléphone).

Le second alinéa de cet article pose le principe de l'„opt-out“ pour les autres techniques de communication à distance. Ce principe est d'ailleurs consacré par la loi du 14 août 2000 sur le commerce électro-

nique qui stipule en son article 48 (2) que „l’envoi de communications commerciales par courrier électronique (...) n’est possible qu’en cas d’absence d’opposition manifeste de sa part“. L’opt-out signifie en effet que le fournisseur peut contacter tout consommateur qui n’aurait pas fait connaître son opposition, par exemple via une liste „opt-out“. A cet égard, la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l’information (directive dite „commerce électronique“) ainsi que l’article 48 (3) de la loi de 14 août 2000 relative au commerce électronique prévoient la mise en place de listes opt-out où les consommateurs qui ne souhaitent pas recevoir d’e-mail non sollicité peuvent s’inscrire. Le règlement grand-ducal de mise en place de ce registre „opt-out“ est actuellement en cours d’élaboration. En outre, l’article 48 (1) de la Loi „commerce électronique“ prévoit – pour atténuer les éventuels inconvénients – que les communications commerciales non sollicitées par e-mail doivent être identifiées comme telles par le destinataire, dès leur réception (par exemple, par l’apposition, dans l’intitulé du message, de la mention „pub“). Il est ainsi loisible au consommateur d’effacer le message avant de l’ouvrir. Les communications commerciales par e-mail constituent un moyen extrêmement efficace pour les PME dynamiques de se faire connaître, de proposer leurs promotions et leurs produits via de nouveaux circuits de distribution, et ce sans mettre en cause de manière disproportionnée la tranquillité des consommateurs.

Article 10

Le présent article transpose l’article 12 § 1 de la directive et vise à conférer aux dispositions de la présente loi un caractère impératif. Ces règles sont d’ordre public et s’imposent même à l’encontre du choix des parties.

Article 11

Il s’agit ici de transposer l’article 12 § 2 de la directive: le consommateur ne doit pas être privé de la protection accordée par la présente loi du fait du choix du droit d’un pays tiers comme droit applicable au contrat, lorsque ce contrat présente un lien étroit avec le territoire d’un ou de plusieurs Etats membres. Cette disposition est analogue à celle que l’on retrouve dans d’autres textes comme par exemple le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur.

Article 12

Le présent article transpose fidèlement l’article 13 de la directive, et vise à clarifier le lien entre la présente loi et les lois spécifiques.

Article 13

Il paraît opportun de prévoir mutatis mutandis l’action en cessation d’après la procédure instituée notamment par la loi modifiée du 26 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale.

Article 14

Les auteurs du présent projet se sont directement inspirés de l’article 23 de la loi modifiée du 26 novembre 1986, précitée.

Article 15

Une sanction pénale paraît un instrument dissuasif pour assurer le respect des articles 9 et 10 du projet.

Quant aux sanctions civiles, le projet en prévoit directement dans certains articles imposant des obligations aux professionnels. En cas d’absence de sanction civile spécifique, le droit commun s’applique, notamment les règles du Code civil qui se rapportent au consentement des parties ou encore celles ayant trait à la responsabilité civile.

Article 16

Cet article abroge le chapitre II du titre V de la loi sur le commerce électronique, qui a trait aux contrats conclus avec les consommateurs. Le présent projet de loi vise en effet à créer une législation cadre protégeant le consommateur dans tous ses achats à distance, quelle que soit la technique de communication à distance.

*

DIRECTIVE 97/7/CE DU PARLEMENT EUROPEEN ET DU CONSEIL
du 20 mai 1997
concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance

LE PARLEMENT EUROPEEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE,

vu le traité instituant la Communauté européenne, et notamment son article 100 A,

vu la proposition de la Commission ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité économique et social ⁽²⁾,

statuant conformément à la procédure prévue à l'article 189 B du traité ⁽³⁾, au vu du projet commun approuvé le 27 novembre 1996 par le comité de conciliation,

(1) considérant qu'il importe, dans le cadre de la réalisation des objectifs du marché intérieur, d'arrêter les mesures destinées à consolider progressivement ce marché;

(2) considérant que la libre circulation des biens et des services concerne non seulement le commerce professionnel mais également les particuliers; qu'elle implique, pour les consommateurs, de pouvoir accéder aux biens et aux services d'un autre Etat membre dans les mêmes conditions que la population de cet Etat;

(3) considérant que la vente transfrontalière à distance peut être l'une des principales manifestations concrètes pour les consommateurs de l'achèvement du marché intérieur, comme cela a été constaté, entre autres, dans la communication de la Commission au Conseil intitulée „Vers un marché unique de la distribution“; qu'il est indispensable, pour le bon fonctionnement du marché intérieur, que les consommateurs puissent s'adresser à une entreprise en dehors de leurs pays, même si cette dernière dispose d'une filiale dans le pays de résidence du consommateur;

(4) considérant que l'introduction de nouvelles technologies entraîne une multiplication des moyens mis à la disposition des consommateurs pour connaître les offres faites partout dans la Communauté et pour passer leurs commandes; que certains Etats membres ont déjà pris des dispositions différentes ou divergentes de protection des consommateurs en matière de vente à distance, avec des incidences négatives sur la concurrence entre les entreprises dans le marché intérieur; qu'il est par conséquent nécessaire d'introduire un minimum de règles communes au niveau communautaire dans ce domaine;

(5) considérant que les points 18 et 19 de l'annexe de la résolution du Conseil, du 14 avril 1975, concernant un programme préliminaire de la Communauté économique européenne pour une politique de protection et d'information des consommateurs ⁽⁴⁾ font ressortir la nécessité de protéger les acheteurs de biens ou de services contre la demande de paiement de marchandises non commandées et les méthodes de vente agressives;

(6) considérant que la communication de la Commission au Conseil intitulée „Nouvelle impulsion pour la politique de protection des consommateurs“, qui a été approuvée par la résolution du Conseil du 23 juin 1986 ⁽⁵⁾, annonce, au point 33, que la Commission présentera des propositions concernant l'utilisation de nouvelles technologies de l'information qui permettent aux consommateurs de passer, depuis leur domicile, des commandes à un fournisseur;

(1) JO No C 156 du 23.6.1992, p. 14.

(2) JO No C 308 du 15.11.1993, p. 18.

(3) Avis du Parlement européen du 26 mai 1993 (JO No C 176 du 28.6.1993, p. 95), position commune du Conseil du 29 juin 1995 (JO No C 288 du 30.10.1995, p. 1) et décision du Parlement européen du 13 décembre 1995 (JO No C 17 du 22.1.1996, p. 51).
Décision du Parlement européen du 16 janvier 1997 et décision du Conseil du 20 janvier 1997.

(4) JO No C 92 du 25.4.1975, p. 1.

(5) JO No C 167 du 5.7.1986, p. 1.

(7) considérant que la résolution du Conseil, du 9 novembre 1989, sur les priorités futures pour la relance de la politique de protection des consommateurs ⁽¹⁾ invite la Commission à consacrer ses efforts en priorité aux domaines visés à l'annexe de ladite résolution; que cette annexe mentionne les nouvelles technologies permettant la vente à distance; que la Commission a donné suite à cette résolution par l'adoption d'un „plan d'action triennal pour la politique de protection des consommateurs dans la Communauté économique européenne (1990-1992)“, et que ce plan prévoit l'adoption d'une directive en la matière;

(8) considérant que l'emploi des langues en matière de contrats à distance relève de la compétence des Etats membres;

(9) considérant que le contrat à distance se caractérise par l'utilisation d'une ou de plusieurs techniques de communication à distance; que ces différentes techniques sont utilisées dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance sans qu'il y ait présence simultanée du fournisseur et du consommateur; que l'évolution permanente de ces techniques ne permet pas d'en dresser une liste exhaustive mais nécessite de définir des principes valables même pour celles qui ne sont encore que peu utilisées;

(10) considérant qu'une même transaction comportant des opérations successives ou une série d'opérations distinctes à exécution échelonnée peut donner lieu à des descriptions juridiques différentes selon le droit des Etats membres; que les dispositions de la présente directive ne peuvent être appliquées différemment selon le droit des Etats membres, sous réserve de leur recours à l'article 14; que, à cette fin, il y a lieu de considérer qu'il doit y avoir au moins conformité avec les dispositions de la présente directive à la date de la première d'une série d'opérations successives ou de la première d'une série d'opérations distinctes à exécution échelonnée pouvant être considérées comme formant un tout, indépendamment du fait que cette opération ou cette série d'opérations fasse l'objet d'un seul contrat ou de plusieurs contrats successifs distincts;

(11) considérant que l'utilisation de techniques de communication à distance ne doit pas conduire à une diminution de l'information fournie au consommateur; qu'il convient donc de déterminer les informations qui doivent être obligatoirement transmises au consommateur, quelle que soit la technique de communication utilisée; que l'information transmise doit en outre être faite en conformité avec les autres règles communautaires pertinentes, et en particulier avec celles de la directive 84/450/CEE du Conseil, du 10 septembre 1984, relative au rapprochement des dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres en matière de publicité trompeuse ⁽²⁾; que, si des exceptions sont apportées à l'obligation de fournir des informations, il appartient au consommateur, de façon discrétionnaire, de demander certaines informations de base telles que l'identité du fournisseur, les caractéristiques essentielles des marchandises ou des services et leurs prix;

(12) considérant que, dans le cas d'une communication par téléphone, il convient que le consommateur reçoive suffisamment d'informations au début de la conversation afin de décider s'il continue ou non celle-ci;

(13) considérant que l'information diffusée par certaines technologies électroniques a souvent un caractère éphémère dans la mesure où elle n'est pas reçue sur un support durable; qu'il est nécessaire que le consommateur reçoive par écrit, en temps utile, des informations nécessaires à la bonne exécution du contrat;

(14) considérant que le consommateur n'a pas la possibilité *in concreto* de voir le produit ou de prendre connaissance des caractéristiques du service avant la conclusion du contrat; qu'il convient de prévoir un droit de rétractation, sauf disposition contraire dans la présente directive; que, pour que ce droit ne reste pas de pure forme, les éventuels frais supportés par le consommateur lorsqu'il exerce son droit de rétractation doivent être limités aux frais directs de renvoi des marchandises; que ce droit de

(1) JO No C 294 du 22.11.1989, p. 1.

(2) JO No L 250 du 19.9.1984, p. 17.

rétractation ne doit pas préjuger de l'application des droits dont le consommateur bénéficie en vertu de sa législation nationale, notamment en ce qui concerne la réception de produits endommagés, de services défectueux ou de produits ou services qui ne correspondent pas à la description qui en est faite dans l'offre; qu'il appartient aux Etats membres de déterminer les autres conditions et modalités consécutives à l'exercice du droit de rétractation;

(15) considérant qu'il est également nécessaire de prévoir un délai d'exécution du contrat si celui-ci n'a pas été défini lors de la commande;

(16) considérant que la technique promotionnelle consistant à envoyer un produit ou à fournir un service à titre onéreux au consommateur sans demande préalable ou accord explicite de sa part, pour autant qu'il ne s'agisse pas d'une fourniture de remplacement, ne peut être admise;

(17) considérant les principes établis par les articles 8 et 10 de la convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales du 4 novembre 1950; qu'il y a lieu de reconnaître au consommateur un droit à la protection de la vie privée, notamment en ce qui concerne la tranquillité à l'égard de certaines techniques de communication particulièrement envahissantes; que, en conséquence, il y a lieu de préciser les limites spécifiques à l'usage de pareilles techniques; que les Etats membres devraient prendre les mesures nécessaires pour protéger efficacement contre le démarchage les consommateurs qui auront fait savoir qu'ils ne souhaitent pas être démarchés par certains moyens de communication, sans préjudice des sauvegardes particulières dont dispose le consommateur dans le cadre de la législation communautaire relative à la protection des données personnelles et de la vie privée;

(18) considérant qu'il est important que les règles de base contraignantes contenues dans la présente directive soient complétées, le cas échéant, par des dispositions volontaires des professionnels concernés, conformément à la recommandation 92/295/CEE de la Commission, du 7 avril 1992, concernant des codes de conduite pour la protection des consommateurs en matière de contrats négociés à distance ⁽¹⁾;

(19) considérant qu'il est important, dans l'intérêt d'une protection optimale du consommateur, que celui-ci soit informé de façon satisfaisante sur les dispositions de la présente directive ainsi que sur les codes de pratique qui peuvent exister dans ce domaine;

(20) considérant que le non-respect des dispositions de la présente directive peut porter préjudice aux consommateurs mais aussi aux concurrents; que l'on peut donc prévoir des dispositions permettant à des organismes publics ou à leur représentant, ou à des organisations de consommateurs ayant, selon la législation nationale, un intérêt légitime à protéger les consommateurs, ou à des organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir, de veiller à son application;

(21) considérant qu'il est important pour la protection des consommateurs de traiter, dès que possible, la question des plaintes transfrontalières; que la Commission a publié, le 14 février 1996, un plan d'action sur l'accès des consommateurs à la justice et le règlement des litiges de consommation dans le marché intérieur; que ce plan comporte des initiatives spécifiques visant à promouvoir les procédures extrajudiciaires; que des critères objectifs (annexe II) sont établis pour garantir la fiabilité de ces procédures et qu'il est prévu d'utiliser des formules de plainte standardisées (annexe III);

(22) considérant que, dans l'utilisation des nouvelles technologies, le consommateur n'a pas la maîtrise de la technique; qu'il est donc nécessaire de prévoir que la charge de la preuve peut incomber au fournisseur;

(23) considérant qu'il existe le risque, dans certains cas, de priver le consommateur de la protection accordée par la présente directive en désignant le droit d'un pays tiers comme droit applicable au contrat; que, en conséquence, il convient de prévoir dans la présente directive des dispositions visant à éviter ce risque;

(1) JO No L 156 du 10.6.1992, p. 21.

(24) considérant qu'un Etat membre peut interdire, pour des raisons d'intérêt général, la commercialisation de certains produits et services sur son territoire par voie de contrat à distance; que cette interdiction doit se faire dans le respect des règles communautaires; que de telles interdictions sont déjà prévues, notamment en matière de médicaments par la directive 89/552/CEE du Conseil, du 3 octobre 1989, visant à la coordination de certaines dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres relatives à l'exercice d'activités de radiodiffusion télévisuelle ⁽¹⁾ et par la directive 92/28/CEE du Conseil, du 31 mars 1992, concernant la publicité faite à l'égard des médicaments à usage humain ⁽²⁾,

ONT ARRETE LA PRESENTE DIRECTIVE:

Article premier

Objet

La présente directive a pour objet de rapprocher les dispositions législatives, réglementaires et administratives des Etats membres concernant les contrats à distance entre consommateur et fournisseur.

Article 2

Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) „contrat à distance“: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un fournisseur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le fournisseur, qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;
- 2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- 3) „fournisseur“: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente directive, agit dans le cadre de son activité professionnelle;
- 4) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans présence physique ou simultanée du fournisseur et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties. Une liste indicative des techniques visées par la présente directive figure à l'annexe I;
- 5) „opérateur de technique de communication“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des fournisseurs une ou plusieurs techniques de communication à distance.

Article 3

Exemptions

1. La présente directive ne s'applique pas aux contrats:
 - portant sur les services financiers dont une liste non exhaustive figure à l'annexe II,
 - conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés,
 - conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
 - conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portent sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location,
 - conclus lors d'une vente aux enchères.

(1) JO No L 298 du 17.10.1989, p. 23.

(2) JO No L 113 du 30.4.1992, p. 13.

2. Les articles 4, 5, 6 et l'article 7 paragraphe 1 ne s'appliquent pas:
- aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières,
 - aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs, lorsque le fournisseur s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée; exceptionnellement, dans le cas d'activités de loisirs en plein air, le fournisseur peut se réserver le droit de ne pas appliquer l'article 7 paragraphe 2 dans des circonstances spécifiques.

Article 4

Informations préalables

1. En temps utile avant la conclusion de tout contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes:
- a) identité du fournisseur et, dans le cas de contrats nécessitant un paiement anticipé, son adresse;
 - b) caractéristiques essentielles du bien ou du service;
 - c) prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
 - d) frais de livraison, le cas échéant;
 - e) modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
 - f) existence d'un droit de rétractation, sauf dans les cas visés à l'article 6 paragraphe 3;
 - g) coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
 - h) durée de validité de l'offre ou du prix;
 - i) le cas échéant, durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

2. Les informations visées au paragraphe 1, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect, notamment, des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique selon leur législation nationale, telles que les mineurs.

3. En outre, dans le cas de communications téléphoniques, le fournisseur indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

Article 5

Confirmation écrite des informations

1. Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 4 paragraphe 1 points a) à f), en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès.

En tout état de cause, doivent être fournies:

- une information écrite sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 6, y compris les cas visés à l'article 6 paragraphe 3 premier tiret,
- l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations,
- les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existants,
- les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

2. Le paragraphe 1 ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois, et dont la facturation est effectuée par l'opérateur de la technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations.

Article 6

Droit de rétractation

1. Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter sans pénalités et sans indication du motif. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises.

Pour l'exercice de ce droit, le délai court:

- pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur lorsque les obligations visées à l'article 5 ont été remplies,
- pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat ou à partir du jour où les obligations prévues à l'article 5 ont été remplies si elles sont remplies après la conclusion du contrat, à condition que le délai n'excède pas le délai de trois mois indiqué à l'alinéa suivant.

Au cas où le fournisseur n'a pas rempli les obligations visées à l'article 5, le délai est de trois mois. Ce délai court:

- pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

Si, dans ce délai de trois mois, les informations visées à l'article 5 sont fournies, le délai de sept jours ouvrables indiqué au premier alinéa commence à courir dès ce moment.

2. Lorsque le droit de rétractation est exercé par le consommateur conformément au présent article, le fournisseur est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les trente jours.

3. Sauf si les parties en ont convenu autrement, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au paragraphe 1 pour les contrats:

- de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au paragraphe 1,
- de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le fournisseur n'est pas en état de contrôle,
- de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement,
- de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés par le consommateur,
- de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines,
- de services de paris et de loteries.

4. Les Etats membres prévoient dans leur législation que:

- si le prix d'un bien ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé par le fournisseur
ou
- si ce prix est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par un tiers sur la base d'un accord conclu entre le tiers et le fournisseur,

le contrat de crédit est résilié, sans pénalité, lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation conformément au paragraphe 1.

Les Etats membres déterminent les modalités de la résiliation du contrat de crédit.

Article 7

Exécution

1. Sauf si les parties en ont convenu autrement, le fournisseur doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au fournisseur.
2. En cas de défaut d'exécution du contrat par un fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit être informé de cette indisponibilité et doit pouvoir être remboursé dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans les trente jours, des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement.
3. Néanmoins, les Etats membres peuvent prévoir que le fournisseur peut fournir au consommateur un bien ou un service d'une qualité et d'un prix équivalents si la possibilité en a été prévue préalablement à la conclusion du contrat, ou dans le contrat. Le consommateur est informé de cette possibilité de manière claire et compréhensible. Les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation sont, dans ce cas, à la charge du fournisseur et le consommateur doit en être informé. Dans de tels cas, la fourniture d'un bien ou d'un service ne peut être assimilée à une fourniture non demandée au sens de l'article 9.

Article 8

Paiement par carte

Les Etats membres veillent à ce que des mesures appropriées existent pour le consommateur:

- puisse demander l'annulation d'un paiement en cas d'utilisation frauduleuse de sa carte de paiement dans le cadre de contrats à distance couverts par la présente directive,
- en cas d'utilisation frauduleuse, soit recredité des sommes versées en paiement ou se les voie restituées.

Article 9

Fourniture non demandée

Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour:

- interdire la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci, lorsque cette fourniture comporte une demande de paiement,
- dispenser le consommateur de toute contre-prestation en cas de fourniture non demandée, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Article 10

Limites à l'utilisation de certaines techniques de communication à distance

1. L'utilisation par un fournisseur des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:
 - système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel),
 - télécopieur.
2. Les Etats membres veillent à ce que les techniques de communication à distance, autres que celles visées au paragraphe 1, lorsqu'elles permettent une communication individuelle, ne puissent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

*Article 11****Recours judiciaire ou administratif***

1. Les Etats membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces pour faire respecter les dispositions de la présente directive dans l'intérêt des consommateurs.
2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à l'un ou plusieurs des organismes suivants, tels que déterminés par la législation nationale, de saisir selon le droit national les tribunaux ou les organismes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales destinées à la mise en oeuvre de la présente directive.
 - a) les organismes publics ou leurs représentants;
 - b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
 - c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.
3.
 - a) Les Etats membres peuvent établir que la production de la preuve de l'existence d'une information préalable, d'une confirmation écrite ou du respect des délais et du consentement du consommateur peut être à la charge du fournisseur.
 - b) Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que les fournisseurs, ainsi que les opérateurs de techniques de communication lorsqu'ils sont en mesure de le faire, mettent fin aux pratiques non conformes aux dispositions prises en application de la présente directive.
4. Les Etats membres peuvent prévoir que le contrôle volontaire du respect des dispositions de la présente directive confié à des organismes autonomes et le recours à de tels organismes pour la solution de litiges s'ajoutent aux moyens que les Etats membres doivent prévoir pour assurer le respect des dispositions de la présente directive.

*Article 12****Caractère contraignant des dispositions***

1. Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la transposition en droit national de la présente directive.
2. Les Etats membres prennent les mesures nécessaires pour que le consommateur ne soit pas privé de la protection accordée par la présente directive du fait du choix du droit d'un pays tiers comme droit applicable au contrat, lorsque le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou de plusieurs des Etats membres.

*Article 13****Règles communautaires***

1. Les dispositions de la présente directive s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.
2. Lorsqu'une réglementation communautaire spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente directive, à ces aspects précis des contrats à distance.

*Article 14****Clause minimale***

Les Etats membres peuvent adopter ou maintenir, dans le domaine régi par la présente directive, des dispositions plus strictes compatibles avec le traité, pour assurer un niveau de protection plus élevé au consommateur. Ces dispositions comprennent, le cas échéant, l'interdiction, pour des raisons d'intérêt général, de la commercialisation sur leur territoire par voie de contrats à distance de certains biens ou services, notamment des médicaments, dans le respect du traité.

Article 15

Mise en oeuvre

1. Les Etats membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard trois ans après son entrée en vigueur. Ils en informent immédiatement la Commission.
2. Lorsque les Etats membres adoptent les dispositions visées au paragraphe 1, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les Etats membres.
3. Les Etats membres communiquent à la Commission le texte des dispositions de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.
4. Au plus tard quatre ans après l'entrée en vigueur de la présente directive, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive, accompagné, le cas échéant, d'une proposition de révision de la présente directive.

Article 16

Information du consommateur

Les Etats membres prennent les mesures appropriées pour informer le consommateur sur la législation nationale transposant la présente directive et incite, le cas échéant, les organisations professionnelles à informer les consommateurs sur leurs codes de pratique.

Article 17

Systèmes de réclamations

La Commission étudie la possibilité de mettre en place des moyens efficaces pour traiter les réclamations des consommateurs en matière de ventes à distance. Dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur de la présente directive, la Commission soumet un rapport au Parlement européen et au Conseil sur les résultats des études réalisées, en l'accompagnant, le cas échéant, des propositions appropriées.

Article 18

La présente directive entre en vigueur le jour de sa publication au *Journal officiel des Communautés européennes*.

Article 19

Les Etats membres sont destinataires de la présente directive.

FAIT à Bruxelles, le 20 mai 1997.

Par le Parlement européen,
Le Président,
J. M. GIL-ROBLES

Par le Conseil,
Le Président,
J. VAN AARTSEN

*

ANNEXE I

Techniques de communication visées à l'article 2 point 4

- Imprimé non adressé
- Imprimé adressé
- Lettre standardisée
- Publicité presse avec bon de commande
- Catalogue
- Téléphone avec intervention humaine
- Téléphone sans intervention humaine (automate d'appel, audiotexte)
- Radio
- Visiophone (téléphone avec image)
- Vidéotexte (micro-ordinateur, écran de télévision) avec clavier ou écran tactile
- Courrier électronique
- Télécopieur
- Télévision (téléachat, télévente).

*

ANNEXE II

Services financiers visés à l'article 3 paragraphe 1

- Services d'investissement
- Opérations d'assurance et de réassurance
- Services bancaires
- Opérations ayant trait aux fonds de pensions
- Services visant des opérations à terme ou en option.

Ces services comprennent en particulier:

- les services d'investissement visés à l'annexe de la directive 93/22/CEE ⁽¹⁾, les services d'entreprises d'investissements collectifs,
- les services relevant des activités bénéficiant de la reconnaissance mutuelle et visés à l'annexe de la directive 89/646/CEE ⁽²⁾,
- les opérations relevant des activités d'assurance et de réassurance visées:
 - à l'article 1er de la directive 73/239/CEE ⁽³⁾,
 - à l'annexe de la directive 79/267/CEE ⁽⁴⁾,
 - par la directive 64/225/CEE ⁽⁵⁾,
 - par les directives 92/49/CEE ⁽⁶⁾ et 92/96/CEE ⁽⁷⁾.

*

(1) JO No L 141 du 11.6.1993, p. 27.

(2) JO No L 386 du 30.12.1989, p. 1. Directive modifiée par la directive 92/30/CEE (JO No L 110 du 28.4.1992, p. 52).

(3) JO No L 228 du 16.8.1973, p. 3. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 92/49/CEE (JO No L 228 du 11.8.1992, p. 1).

(4) JO No L 63 du 13.3.1979, p. 1. Directive modifiée en dernier lieu par la directive 90/619/CEE (JO No L 330 du 29.11.1990, p. 50).

(5) JO No 56 du 4.4.1964, p. 878/64. Directive modifiée par l'acte d'adhésion de 1973.

(6) JO No L 228 du 11.8.1992, p. 1.

(7) JO No L 360 du 9.12.1992, p. 1.

**Déclaration du Conseil et du Parlement européen
sur l'article 6 paragraphe 1**

Le Conseil et le Parlement européen notent que la Commission examinera la possibilité et l'opportunité d'harmoniser la méthode de calcul du délai de réflexion dans le cadre de la législation existante en matière de protection des consommateurs, notamment la directive 85/577/CEE, du 20 décembre 1985, concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (démarchage à domicile) (1).

*

Déclaration de la Commission sur l'article 3 paragraphe 1 premier tiret

La Commission reconnaît l'importance que revêt la protection des consommateurs en matière de contrats à distance portant sur les services financiers et elle a d'ailleurs publié un livre vert intitulé „Services financiers: répondre aux attentes des consommateurs“. A la lumière des réactions que suscitera le livre vert, la Commission examinera les moyens d'intégrer la protection des consommateurs dans la politique ayant trait aux services financiers et les éventuelles incidences législatives et, au besoin, présentera des propositions appropriées.

(1) JO No L 372 du 31.12.1985, p. 31.

Service Central des Imprimés de l'Etat

4781/01

N° 4781¹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2000-2001

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance**

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(26.6.2001)

Par sa lettre du 13 février 2001, Monsieur le Ministre de l'Economie a bien voulu saisir la Chambre de Commerce pour avis du projet de loi sous rubrique.

L'objet du présent projet de loi est 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. Cette directive est entrée en vigueur le 4 juin 1997 et devait être transposée en droit national jusqu'au 4 juin 2000.

*

REMARQUES GENERALES

En guise d'introduction, la Chambre de Commerce souhaiterait d'abord faire l'inventaire des textes légaux luxembourgeois en matière de protection des consommateurs dans les contrats à distance.

L'arsenal luxembourgeois comprend, outre la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, telle que modifiée, d'une part la loi du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur, telle que modifiée, et notamment l'article 7 de cette loi concernant les contrats conclus par correspondance, et d'autre part, la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique qui a introduit un dispositif très complet en matière de protection du consommateur lorsque le contrat a été conclu par voie électronique. Il subsiste dès lors dans la législation luxembourgeoise une lacune en ce qui concerne les contrats conclus par le biais d'autres moyens (téléphone, télécopieur etc.). Le présent projet de loi entend remédier à cette lacune.

Le projet de loi sous analyse procède à cette fin en abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983, ainsi que le Chapitre 2 du Titre V de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique et en se substituant aux dispositions en question. Le but affiché par les auteurs à l'exposé des motifs du projet de loi sous examen est de vouloir offrir un „*cadre général et intégré de toutes les mesures spécifiques de protection du consommateur dans ses achats à distance*“.

D'emblée, la Chambre de Commerce se doit de faire les remarques suivantes à cet égard.

Premièrement, il y a lieu de remarquer qu'un objectif similaire avait déjà guidé les mêmes auteurs, il y a moins d'une année, dans l'élaboration de la loi relative au commerce électronique qui devait également constituer une loi-cadre, générale et globale, réglant l'ensemble des questions relatives au commerce électronique, depuis la signature électronique jusqu'à la protection des consommateurs. Cette volonté d'antan semble s'être dissipée depuis, puisque le projet de loi sous rubrique abroge et retire tout le Chapitre 2 „*Des contrats conclus avec les consommateurs*“ du Titre V „*Des contrats conclus par voie électronique*“ de la loi du 14 août 2000 et qui a trait à la protection des consommateurs. Le projet de loi sous examen met par là toute la philosophie de la loi relative au commerce électronique en cause et va à l'encontre des objectifs du législateur. La Chambre de Commerce s'interroge si une telle technique législative constitue la meilleure façon de procéder, alors qu'une loi nouvelle, qui n'a

même pas encore achevé son noviciat, viendrait ainsi à être amputée d'une partie non négligeable de ses dispositions.

L'on peut rappeler à cet égard que, malgré l'avis très critique de la Chambre de Commerce sur le projet de loi No 4641 (Doc. parl. No 4641⁶) relatif au commerce électronique, une remarque positive avait été formulée, selon laquelle „*parmi les aspects positifs du texte sous avis, il y a lieu de relever avant tout l'approche globale qui a été adoptée pour conférer un caractère général au projet de loi, afin de positionner le Luxembourg comme centre d'excellence en matière de commerce électronique dans un environnement par définition international*“ (Doc. parl. No 4641⁶, p. 2).

Deuxièmement, l'objectif poursuivi par les auteurs du projet de loi, à savoir l'élaboration d'un „*cadre général et intégré de toutes les mesures spécifiques de protection du consommateur dans ses achats à distance*“, n'est que partiellement atteint.

En effet, les articles 49 à 52, qui constituent le Chapitre 1er du Titre V „*Des contrats conclus par voie électronique*“ de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique et qui comportent également des règles visant la protection des consommateurs, ont été épargnés du sort réservé au Chapitre 2 et n'ont pas été repris dans le projet de loi sous examen.

Par ailleurs, les dispositions de la proposition de directive sur la commercialisation à distance de services financiers n'ont été que partiellement transposées. La Chambre de Commerce a toujours été, d'une façon générale, réticente vis-à-vis de la transposition anticipative de textes communautaires à l'état de projet, et une difficulté émerge ici en ce qui concerne l'articulation entre les différents textes et la cohérence du cadre législatif global.

L'objet du projet sous avis vise à transposer la directive 97/7/CE précitée en droit luxembourgeois. Néanmoins, des différences substantielles quant aux champs d'application respectifs de la directive et du projet de loi existent, notamment du fait que, simultanément, le projet de loi aspire à anticiper la transposition de la future directive en matière de commercialisation à distance de services financiers. Il est ainsi à remarquer que la directive 97/7/CE exclut expressément les services financiers de son champ d'application. Or, le texte sous avis y intègre les services financiers, alors même que le texte communautaire est encore en cours d'élaboration et fait toujours l'objet de débats au niveau communautaire.

Le projet de loi sous avis généralise l'application des règles contenues dans la directive 97/7 /CE aux services financiers. De ce fait, il est d'ores et déjà à remarquer que certaines dispositions du projet de loi sous avis ne sont pas adaptées à la spécificité des services financiers et que d'autres ne sont pas en adéquation avec la proposition de directive communautaire sur les services financiers. Une telle approche conduira inévitablement à une révision de la loi si elle devait être adoptée dans ces termes. La Chambre de Commerce tout en renvoyant à cet égard à ses remarques qui seront faites dans le cadre de l'article 5 ci-dessous, dénonce cette manière de procéder qui témoigne d'une technique législative approximative.

Au-delà de ces observations d'ordre général, la Chambre de Commerce voudrait formuler les commentaires suivants.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Concernant l'article 1er

En ce qui concerne la définition de l'expression „*contrat à distance*“, le projet de loi utilise le terme „*fournisseur*“ qui est celui de la directive 97/7/CE. Toutefois, dans un souci d'uniformisation des termes employés par la législation luxembourgeoise en matière de protection du consommateur, la Chambre de Commerce estime qu'il serait plus opportun d'utiliser le terme de „*professionnel*“ qui est celui qui a tout récemment remplacé le terme de „*fournisseur*“ dans la loi du 25 août 1983 sur la protection juridique du consommateur, modifiée en dernier lieu par la loi du 27 novembre 2000. La Chambre de Commerce voudrait faire remarquer que les directives communautaires utilisent indifféremment les termes „*fournisseur*“ et „*professionnel*“. A titre d'exemple, la directive 93/13/CEE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs précise à son article 2c) que par le terme „*professionnel*“, il faut entendre toute personne physique ou morale qui agit dans le cadre de son activité professionnelle, ce qui correspond exactement à la définition du terme „*fournisseur*“ dans la directive 97/7/CE.

La définition retenue de la „technique de communication à distance“ reprend celle donnée par la directive et y ajoute les exemples figurant dans son annexe I. La Chambre de Commerce est d’avis que cette liste, qui figure dans la directive à titre purement exemplatif, n’a pas sa place dans un texte de loi. En effet, d’une part, elle risque d’être rapidement dépassée sur le plan technique. D’autre part, cette liste opère une confusion entre les moyens par lesquels l’offre est véhiculée, et ceux par lesquels le contrat est effectivement conclu. En effet, bien que l’offre du professionnel puisse être portée à la connaissance des consommateurs par la presse, la radio ou toute sorte d’imprimés, ce moyen ne sera pas celui qui sera effectivement utilisé pour la conclusion proprement dite du contrat. A titre d’exemple, à une offre formulée par radio, le consommateur pourra à sa guise y répondre par courrier, par téléphone ou même en se déplaçant auprès du professionnel, hypothèse dans laquelle il ne s’agit plus d’un contrat à distance. Il est donc incorrect de faire entrer dans le champ d’application de la loi les contrats par lesquels l’offre a été véhiculée par les moyens listés dans l’article 1er alinéa 2. Le critère essentiel du „contrat à distance“, conformément à l’alinéa 2 de l’article 1er sous avis est l’absence de présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur. Indépendamment du moyen utilisé pour la diffusion de l’offre, le contrat lui-même doit être conclu par correspondance, ce terme étant entendu au sens le plus large (courrier ordinaire, électronique, fax, téléphone, etc).

Concernant l’article 2

L’article 2 définit le champ d’application de la loi et reprend les termes de l’article 3 de la directive 97/7/CE à une exception près, à savoir les contrats portant sur des services financiers qui n’ont pas été repris dans la liste des exclusions du champ d’application du texte.

Il ressort de l’exposé des motifs que les auteurs du projet ont entendu „consolider en un seul texte les dispositions luxembourgeoises qui s’appliquent aux contrats à distance“. Dans cette logique, le secteur financier y est inclus. Toutefois, la méthode utilisée appelle quelques commentaires. La commercialisation des services financiers comporte certaines particularités par rapport à celle d’autres biens ou services. C’est d’ailleurs la raison pour laquelle la Commission européenne a présenté une proposition de directive spécifique en ce qui concerne ces services. Ainsi, l’inclusion dans le projet de loi sous avis des services financiers impose l’adoption de dispositions spécifiques au sein de ce texte. Ce n’est cependant pas toujours le cas, ainsi qu’il en est fait état dans les commentaires ultérieurs.

Concernant l’article 3

La liste dressée à l’article 3 et qui concerne les informations qui doivent être transmises au consommateur avant la conclusion du contrat est applicable de manière générale à la commercialisation de tout bien ou service. La précision concernant les services financiers tend à indiquer que, outre les obligations de l’article 3 du texte sous avis, des obligations d’informations spécifiques seront à respecter par les professionnels du secteur financier. Sans que cela soit précisé dans l’exposé des motifs, il est à supposer qu’une loi spécifique interviendra en ce domaine afin d’introduire ces obligations particulières. Il conviendra à cet effet d’attendre l’adoption de la directive sur la commercialisation à distance de services financiers.

La liste des informations figurant dans le projet sous avis à l’article 3 s’imposera donc aux prestataires de services financiers. Il importe de souligner toutefois que les obligations imposées par cette disposition risquent parfois d’être incompatibles avec la prestation de services financiers, dans la mesure où celle-ci est dans la plupart des cas plus complexe que la fourniture d’un bien matériel. En particulier, il sera délicat pour le professionnel de respecter strictement l’obligation concernant l’information relative au prix du service, car la définition au préalable du prix peut être difficile et soumise à maints aléas, voire impossible. La Chambre de Commerce réitère ici ses remarques qu’elle avait formulées à l’occasion de l’examen du projet de règlement grand-ducal relatif à l’indication des prix des produits et des services.

Ainsi, la Chambre de Commerce avait formulé les remarques suivantes concernant l’article 1er du projet de règlement grand-ducal relatif à l’indication des prix des produits et des services:

„En ce qui concerne l’information à procurer au consommateur avant la conclusion du contrat, la Chambre de Commerce réitère ses remarques faites dans le cadre de son commentaire de l’avant-projet de règlement grand-ducal, à savoir que l’information du consommateur avant la conclusion du contrat, telle qu’exigée par l’article 1er, n’est pas possible dans tous les cas. Ainsi, la Chambre de Commerce estime que cette disposition ne s’applique pas aux contrats „à exécution successive“, c’est-à-dire aux contrats sur lesquels se grefferont dans la suite une multitude d’autres opérations

qui n'étaient pas nécessairement prévues dès le départ. Un exemple en serait l'ouverture d'un compte en banque pour lequel il ne peut être exigé raisonnablement une information exhaustive du consommateur sur le prix de toutes les opérations imaginables sur ce compte. Les informations nécessaires seront transmises au consommateur au fur et à mesure de sa manifestation de volonté de vouloir exécuter de telles opérations. Par conséquent, la Chambre de Commerce insiste sur le fait qu'il y a lieu de retirer ce bout de phrase „avant la conclusion du contrat“ du texte proposé. En effet, cette exigence n'est pas prescrite par la directive et ne figurait pas non plus dans l'ancien règlement grand-ducal du 8 avril 1986 à abroger.“

Concernant l'article 9 du projet de règlement grand-ducal relatif à l'indication des prix des produits et des services, la Chambre de Commerce avait fait les commentaires suivants:

„Ainsi, les obligations découlant de l'article 9 sur l'indication du prix des services risquent de prêter à confusion et de contrecarrer l'objectif du présent projet de règlement grand-ducal, à savoir d'une part simplifier le système antérieur en matière d'indication des prix, et d'autre part améliorer l'information des consommateurs. L'établissement d'un catalogue complet ou toute autre brochure, au cas où l'importance du nombre des prestations proposées et la diversité de leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible par la clientèle, ne permettra sûrement pas l'amélioration de l'information du client, mais risquera bien au contraire d'augmenter sa confusion. La Chambre de Commerce ne signale que l'exemple d'un catalogue volumineux reprenant en détail tous les produits et toutes les prestations possibles. De plus, les professionnels obligés d'établir un tel catalogue détaillé verront augmenter de façon significative les frais et les charges administratives de leurs entreprises. Il échet de noter qu'à chaque fois que le prix définitif d'un service ne peut être déterminé par avance, le professionnel établit un devis qui englobe le prix des différentes composantes de la prestation sur mesure prodiguée au client. Inutile de préciser encore que le prix final de la prestation varie en fonction du nombre et de la nature des composantes de chaque offre.

Au vu de ces remarques et afin de maintenir un équilibre entre les prétentions légitimes des consommateurs à une information précise et non équivoque, d'une part, et la nécessité de trouver une solution praticable pour les professionnels, d'autre part, la Chambre de Commerce propose d'ajouter au troisième alinéa une disposition similaire à celle qui figurait dans l'avant-projet de règlement grand-ducal et rédigée comme suit:

„Toutefois, lorsque l'importance du nombre des prestations proposées et la diversité de leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible par la clientèle, ce document peut être remplacé par un catalogue ou toute autre brochure reprenant le prix des prestations les plus courantes et mise à la libre disposition du public dans les lieux de sa réception.“ “

Dans de nombreux cas, la détermination du prix peut être liée à un ensemble de facteurs inconnus au moment de la conclusion du contrat. Par ailleurs, une information exhaustive du consommateur sur le prix de toutes les opérations susceptibles d'être effectuées sur un compte avant l'ouverture de celui-ci n'est pas non plus concevable. Il conviendrait dès lors de traiter de manière particulière les contrats à exécution successive, c'est-à-dire ceux qui comportent une série d'opérations séparées échelonnées dans le temps, ainsi que d'assouplir la rigueur de l'obligation préalable d'information du consommateur en ce qui concerne les services financiers.

Concernant l'article 4

L'article 4 reprend les termes de la directive 97/7/CE qui impose une confirmation des informations par écrit ou sur support durable. Cette confirmation est particulièrement utile au consommateur lorsque les conditions contractuelles n'ont été précédemment fournies que de manière orale ou par un moyen ne lui permettant pas de conserver ces informations. Toutefois, cette obligation ne devrait pas imposer au professionnel des obligations trop pesantes qui finiraient par le dissuader de recourir aux nouvelles formes de commerce à distance et en particulier par voie électronique. Il est à préciser à cet égard que, si les Etats sont tenus de transposer l'article 4 de la directive 97/7/CE qui impose la confirmation des informations en temps utile lors de l'exécution du contrat, cette obligation ne s'impose pas aux prestataires de services financiers, services exclus du champ d'application de la directive 97/7/CE. Par ailleurs, cette obligation a été écartée dans la proposition de directive relative à la commercialisation à distance de services financiers, puisqu'il y est requis que l'information préalable soit communiquée au consommateur sur un support papier ou sur un autre support durable. En d'autres termes, le profession-

nel n'est pas tenu de s'exécuter deux fois, et la confirmation des informations ne se justifie que lorsque le consommateur n'a pas pu les conserver dans un premier temps.

Par ailleurs la notion de „support durable“ n'étant pas définie dans le projet de loi sous avis, la Chambre de Commerce estime qu'il serait opportun de faire une référence à ce concept important défini à l'article 49 de la loi relative au commerce électronique, article non repris par le présent projet de loi.

Concernant l'article 5

Comme la Chambre de Commerce l'a déjà relevé, l'extension du champ d'application du projet de loi aux services financiers comporte des risques de non-conformité de la législation luxembourgeoise à la future directive communautaire en matière de commercialisation des services financiers à distance.

En particulier, le fait d'imposer un délai de rétractation unique de sept jours, sans faire la distinction s'il s'agit de contrats à distance portant sur des services financiers ou non financiers rend le projet de loi sous analyse non conforme à la proposition de directive sur la commercialisation des services financiers à distance qui prévoit à cet égard un délai d'au moins quatorze jours. Il convient également de remarquer que le délai de trois mois mentionné dans la seconde phrase du paragraphe 1er de l'article 5 est transposé de la directive 97/7/CE, mais n'est nullement prévu dans le cadre de la proposition de directive sur les services financiers.

La méthode consistant à transposer à la fois la directive 97/7/CE et, partiellement, la proposition de directive sur les services financiers conduit à certaines redondances. Les points a) à f) de l'article 5 transposent fidèlement l'article 6 de la directive 97/7/CE. Les points g) et h) concernent spécifiquement les services financiers. Toutefois, les points a) à h), en l'absence d'exclusion spécifique, s'appliquent également aux services financiers. Il en est particulièrement ainsi des points a) et b) qui visent tout type de service. Or les points b) et g) se recoupent, au moins partiellement. Cela tient précisément au fait que le point b) provient de la directive 97/7/CE, alors que le point g) provient de la proposition de directive sur la commercialisation à distance de services financiers.

Il est par ailleurs indispensable aux yeux de la Chambre de Commerce de reformuler le point d) de l'alinéa 4 de la façon suivante: „*de fourniture d'enregistrement audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur*“, libellé tel qu'il figure au point 4c) de l'article 55 de la loi relative au commerce électronique du 14 août 2000.

L'alinéa 5 entend régler le sort spécifique d'un crédit affecté à une opération particulière lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation et renonce ainsi à l'opération ayant motivé la demande de crédit. Il faut également préciser que, en matière de services financiers, d'autres contrats, liés à un service financier particulier, peuvent avoir été conclus par le professionnel lui-même avec des tiers. Il est de ce fait important de spécifier dans le texte du projet de loi que, lorsque le contrat principal est assorti d'un contrat accessoire, l'exercice du droit de rétractation par le consommateur en ce qui concerne le contrat principal doit porter des effets similaires à l'égard du contrat accessoire. Le projet de loi serait de cette manière dans la ligne de la dernière version de la proposition de directive communautaire sur la commercialisation à distance de services financiers.

La Chambre de Commerce réitère à cet endroit ses remarques faites dans le cadre de son avis sur le projet de loi No 4641 relative au commerce électronique (Doc. parl. No 4641⁶, p. 32).

Ainsi, eu égard à la spécificité des services financiers, la Chambre de Commerce soutient l'idée d'un traitement particulier de ceux-ci. Dans la mesure où seules quelques dispositions de la proposition de directive sur la commercialisation à distance de services financiers ont été introduites dans le projet de loi et qu'une révision du texte sera à terme inévitable, la Chambre de Commerce est d'avis que les services financiers devraient faire l'objet d'un projet de loi distinct, à élaborer lorsque le texte de la directive sera lui-même définitif, ou alors d'insérer dans le texte sous avis des dispositions spécifiques. Une telle solution aurait l'avantage de faciliter la lecture du texte qui doit actuellement distinguer dans de nombreux articles les dispositions qui s'appliquent aux services financiers de celles qui ne s'y appliquent pas. La Chambre de Commerce propose dès lors de retirer du projet de loi sous avis les dispositions ayant trait aux services financiers et d'attendre à cet égard le texte définitif de la directive spécifique précitée.

Concernant l'article 6

L'article 6, qui traite d'une façon générale des conséquences de l'exercice du droit de rétractation par le consommateur, opère une distinction entre les contrats qui portent sur des services financiers et les

autres contrats. Le commentaire de cette disposition précise que le second alinéa, qui concerne les services financiers, est inspiré de l'article 56 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique. Il est à remarquer que la rédaction de cette disposition a été corrigée conformément à ce que le Conseil d'Etat avait recommandé dans son avis du 2 mai 2000. La disposition proposée dans le texte sous avis est ainsi rendue conforme au contenu de la proposition de directive sur la commercialisation à distance de services financiers.

Concernant l'article 9

Aux yeux de la Chambre de Commerce, l'article 9, qui régit l'utilisation de certaines techniques de communication à distance, risque d'entrer en contradiction avec les dispositions de la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, modifiée par la loi du 26 mars 1997. L'article 8 de cette loi prévoit en effet que la sollicitation d'engagements concernant la fourniture de services est interdite auprès des consommateurs lorsque ces services n'entrent pas dans leurs activités commerciales ou professionnelles. A l'exclusion des contrats d'assurance, le champ d'application de cette loi s'étend à la fourniture de tous autres services, y compris les services financiers. Il est prévu que les contrats conclus en violation des dispositions de la loi du 16 juillet 1987 modifiée sont nuls.

En revanche, le régime proposé par le projet de loi sous avis, en conformité avec la directive 97/7/CE, autorise l'utilisation de techniques de communication à distance, notamment pour la sollicitation de commandes, soit avec le consentement préalable du consommateur pour certaines d'entre elles, soit en l'absence d'opposition manifeste du consommateur pour d'autres techniques.

La Chambre de Commerce voudrait souligner que l'article 12 du projet de loi sous avis conduit à exclure l'application des dispositions prévues pour donner la préférence aux dispositions des lois „*qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services*“. Le maintien du régime de la loi du 16 juillet 1987 modifiée risque donc de faire échec aux dispositions du projet de loi sous avis, ce qui conduit d'ailleurs à une non-conformité de notre législation au droit communautaire.

De l'avis de la Chambre de Commerce, le régime prévu par la loi du 16 juillet 1987 modifiée n'est aujourd'hui plus approprié et la transposition de la directive 97/7/CE devrait fournir l'occasion de procéder également à une refonte de la loi du 16 juillet 1987, comme l'ont d'ailleurs réclamé aussi bien la Chambre de Commerce (Avis du 6 février 1996 relatif au projet de loi modifiant la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, Doc. parl. No 4079⁷, p. 7) que le Conseil d'Etat (Avis du Conseil d'Etat du 23 janvier 1996 relatif au projet de loi modifiant la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, Doc. parl. No 4079⁶ et Avis du 2 mai 2000 sur le projet de loi relatif au commerce électronique, Doc. parl. No 4641¹, p. 27) à plusieurs reprises.

Concernant l'article 16

Si la Chambre de Commerce approuve la volonté des auteurs du projet de loi de ne pas vouloir introduire de discrimination entre les différents modes de commercialisation, et particulièrement de ne pas vouloir protéger davantage le consommateur dans ses contrats en ligne (Exposé des motifs, p. 2), elle se doit néanmoins d'émettre ses appréhensions et ses réserves les plus sérieuses en ce qui concerne le dépouillement de la loi relative au commerce électronique des aspects du commerce électronique liés à la protection du consommateur et ceci pour les raisons énumérées ci-dessus.

Si, comme le propose le projet de loi, le chapitre 2 du titre V de la loi relative au commerce électronique devait néanmoins être abrogé, il conviendrait de supprimer l'énoncé du chapitre I „*Dispositions communes*“ de la loi relative au commerce électronique qui ne se justifierait alors plus, et d'abroger le paragraphe 2 de l'article 50 de la loi relative au commerce électronique.

Par ailleurs, et d'un simple point de vue formel, la Chambre de Commerce se demande pourquoi les auteurs du projet de loi sous avis n'ont pas eu recours à l'article 72 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique qui dispose que „*dans toute disposition légale ou réglementaire future, la référence à la présente loi pourra se faire sous une forme abrégée en utilisant les termes de „loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique*“ “.

*

Sous réserve de la prise en compte des remarques formulées dans le cadre du présent avis, et plus particulièrement de celles relatives à l'inclusion des services financiers dans le champ d'application du projet de loi, la Chambre de Commerce, après consultation de ses ressortissants, peut approuver le projet de loi sous rubrique.

Service Central des Imprimés de l'Etat

4781/02

N° 4781²**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2001-2002

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance**

* * *

AVIS DU CONSEIL D'ETAT

(5.12.2001)

Par dépêche en date du 22 février 2001, le Premier Ministre, Ministre d'Etat, a soumis à l'avis du Conseil d'Etat le projet de loi sous rubrique.

Au texte du projet de loi, élaboré par le ministre de l'Economie, étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles et le texte 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.

L'avis de la Chambre de commerce a été transmis au Conseil d'Etat par dépêche en date du 16 juillet 2001.

L'Union luxembourgeoise des Consommateurs a fait parvenir sa prise de position en date du 17 mai 2001.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

Le projet de loi sous avis tend à modifier la législation en matière de protection juridique des consommateurs et vise à créer une législation cadre protégeant le consommateur dans tous ses achats à distance, quelle que soit la technique de communication à distance.

Ainsi tend-il à remplacer certaines dispositions de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur ainsi que de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique modifiant le code civil, le nouveau code de procédure civile, le code de commerce, le code pénal et transposant la directive 1999/93 du 13 décembre 1999 relative à un cadre communautaire pour les signatures électroniques, la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, certaines dispositions de la directive 97/7/CEE du 20 mai 1997 concernant la vente à distance des biens et des services autres que les services financiers.

Le Conseil d'Etat tient à relever que le présent projet de loi va plus loin que la directive qui dispose dans son article 3 1. qu'elle ne s'applique pas aux contrats portant sur les services financiers dont la liste non exhaustive figure sur l'annexe II de la directive.

Ceci entraîne l'obligation de modifier la loi toute récente (14 août 2000) sur le commerce électronique, qui venait de réglementer cette matière. D'autre part, le texte du projet sous avis devra certainement être modifié à nouveau dans un proche avenir, alors qu'une nouvelle directive concernant la vente à distance de services financiers est en voie d'élaboration. Dans ces circonstances, le Conseil d'Etat se pose la question de l'opportunité de modifier la législation existante, car plusieurs modifications de texte dans une courte période risquent de provoquer une incertitude juridique.

Le projet de directive sur la commercialisation à distance de services financiers diffère dans des points essentiels du présent texte. Le Conseil d'Etat est d'avis que les services financiers ne peuvent pas être comparés aux autres services. Il est aussi d'avis qu'il est inapproprié de traiter dans un même texte de matières aussi spéciales, car il est souvent difficile de comprendre pourquoi des prestataires de services sont traités de façon différente par la loi. Certaines dispositions semblent ainsi heurter le principe de l'égalité de tous devant la loi. Il paraît aussi que le texte proposé anticipe sur le projet de directive en élaboration.

Une deuxième modification du texte est donc inévitable à plus ou moins brève échéance. Dans ces circonstances, le Conseil d'Etat demande la suppression des parties relatives aux services financiers, qui resteront en conséquence réglées par les dispositions de la loi sur le commerce électronique.

Le Conseil d'Etat va cependant examiner, sous les réserves ci-avant et dans le souci d'être complet, toutes les dispositions du texte sous examen.

*

EXAMEN DU TEXTE

Intitulé

Le projet sous avis contient deux dispositions abrogatoires concernant deux lois différentes. Même si le Conseil d'Etat critique l'abrogation de certaines dispositions de la loi sur le commerce électronique, il reste toujours l'abrogation de l'article 7 de la loi relative à la protection juridique du consommateur. Afin de mettre en évidence ces dispositions, le Conseil d'Etat propose d'ajouter à la fin de l'intitulé:

„et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur ainsi que le chapitre 2 du titre V de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique modifiant le code civil, le nouveau code de procédure civile, le code de commerce, le code pénal et transposant la directive 1999/93 du 13 décembre 1999 relative à un cadre communautaire pour les signatures électroniques, la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, certaines dispositions de la directive 97/7/CEE du 20 mai 1997 concernant la vente à distance des biens et des services autres que les services financiers“.

L'intitulé de la loi pourra cependant être cité par après sous l'intitulé simplifié de *„loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“*.

Afin de faciliter la lisibilité du texte du projet de loi, le Conseil d'Etat propose de subdiviser les articles en paragraphes en numérotant tous les alinéas par un numéro entre parenthèses. Il en résulte que les termes de „alinéas“ y sont à remplacer par ceux de „paragraphes“.

Article 1er

Cet article reprend certaines définitions de l'article 2 de la directive 97/7/CE précitée, notamment en ce qui concerne le contrat à distance, la technique de communication à distance et l'opérateur de technique de communication.

Il ajoute la définition du „service financier“ en reprenant la définition donnée par l'article 49 de la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique. Si le Conseil d'Etat est suivi dans sa proposition de suppression de cette matière, cette définition devra être supprimée également.

Bien qu'il utilise également les termes de „consommateur“ et de „fournisseur“, cet article n'en reprend cependant pas les définitions telles qu'elles sont données par la directive dans son article 2, sous 2 et 3. La loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur, utilisait également le terme „fournisseur“ jusqu'à l'adoption de la loi modificative du 27 novembre 2000, où il a été remplacé par celui de „professionnel“. Cette modification a été proposée, alors que l'ancien article 1er de cette loi aurait prêté à équivoque, en ce sens qu'il aurait pu laisser entendre que seuls les contrats de fourniture de biens ou de services par un professionnel à un consommateur rentreraient dans le champ d'application de la législation relative à la protection juridique du consommateur.

Le Conseil d'Etat avait déjà critiqué ce terme dans son avis du 13 juin 2000 relatif au projet de modification de la loi modifiée du 25 août 1983. En reprenant maintenant le terme de „fournisseur“ sans en reprendre la définition donnée par la directive, il pourrait de nouveau donner lieu à critique et à interprétation. Le Conseil d'Etat propose par conséquent de reprendre toutes les définitions données par la directive à transposer.

Article 2

Le début de la première phrase qui reprend partiellement les exemptions de l'article 3 de la directive devrait être formulé de la façon suivante:

„La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:“

Il est à remarquer que dans un souci de protection du consommateur, les auteurs n'ont pas retenu la faculté de l'exemption des services financiers des clauses protectrices de la loi.

Dans cet article, les auteurs ajoutent déjà la première exception en ce qui concerne les services financiers.

Le Conseil d'Etat voudrait cependant faire observer que si la loi devait inclure les services financiers, ces services devront être traités avec la même rigueur que les autres services, ceci dans un souci d'égalité de tous devant la loi. Cette exception devrait par conséquent être supprimée.

Article 3

Cet article énumère les informations préalables dont le consommateur doit bénéficier avant la conclusion du contrat à distance.

L'énumération de ces informations préalables obligatoires est donnée „sans préjudice des obligations d'informations spécifiques aux services financiers“.

Ceci laisse entendre qu'à part les informations énumérées à l'article 3, le fournisseur devrait encore donner des informations spécifiques obligatoires pour les services financiers. Or, de telles informations spécifiques aux services financiers ne sont pas indiquées dans le projet de loi. S'il doit s'agir d'informations spécifiques descriptives, de telles informations devront être données pour tous les services et le Conseil d'Etat ne voit pas pourquoi les limiter aux services financiers. Si les auteurs visent cependant des informations spécifiques protectrices du consommateur, le Conseil d'Etat est d'avis qu'il faudra les énumérer. En tout cas, le Conseil d'Etat propose de modifier la phrase en écrivant „et sans préjudice des obligations d'informations spécifiques aux biens ou aux services offerts, ...“.

L'Union luxembourgeoise des Consommateurs voudrait voir ajouter que ces informations préalables engagent contractuellement le fournisseur, afin d'éviter toute discussion quant au caractère obligatoire de ces informations. Il se pose effectivement la question du caractère contractuel contraignant de ces informations préalables, notamment si elles diffèrent par après des informations données par écrit ou sur un autre support durable lors de l'exécution du contrat ou au moment de la livraison des biens. Les dispositions de l'article 11 de la loi du 25 août 1983 donnent un caractère contraignant à ces informations. L'ajout de cette précision serait dans la ligne de cette loi et rendrait les modifications lors de la confirmation inopérantes.

Le deuxième alinéa (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) de cet article reprend le deuxième paragraphe de l'article 4 de la directive à transposer en omettant cependant un renvoi au „respect, notamment des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique selon la législation nationale, telles que les mineurs“.

Le Conseil d'Etat propose de reprendre ce paragraphe en entier et d'adapter le dernier bout de phrase relatif aux principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique à la législation nationale en la matière. Ce texte pourrait se lire de la façon suivante:

„Les informations visées au paragraphe qui précède ... de communication à distance utilisée dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.“

Le troisième alinéa de cet article impose la charge de la preuve concernant ces informations préalables au fournisseur. Le Conseil d'Etat ne s'oppose pas à ce choix des auteurs, notamment du fait qu'il va dans le sens de la loi modifiée du 25 août 1983 indiquée ci-avant. Il propose cependant de faire figurer cet alinéa comme le dernier de l'article (en tant que paragraphe 4 selon le Conseil d'Etat).

Le dernier alinéa transpose le troisième paragraphe de l'article 4 de la directive. Le Conseil d'Etat propose de l'avancer d'un alinéa (devenant ainsi le paragraphe 3 selon le Conseil d'Etat), afin que la charge de la preuve relative aux indications obligatoires à donner par le fournisseur repose également sans nul doute possible sur ce dernier.

Article 4

Cet article transpose l'article 5 de la directive en précisant qu'en tout état de cause une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités de l'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5 doit être fournie.

En se limitant à l'indication du seul article 5, les auteurs considèrent que les informations préalables fournies au consommateur, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, engagent définitivement le fournisseur au cas où il ne les confirme pas lors de l'exécution du contrat ou au moment de la livraison. Ceci souligne le caractère obligatoire de ces informations préalables, qui devront engager définitivement le fournisseur, même s'il essayait de les modifier ultérieurement lors de la confirmation par écrit ou sur un autre support durable. La proposition d'ajout faite à l'article précédent est par conséquent importante. Le Conseil d'Etat propose de supprimer la fin du 1er alinéa „y compris les cas visés à l'article 5, 4e alinéa, point a)“ pour être superfétatoire.

Il reste de toute façon un problème juridique réel, car les conditions définitives du contrat s'établissent au moment du concours des consentements. Quelle sera la valeur des informations préalables, si le consommateur accepte *expressis verbis* lors de la signature des conditions différentes de celles contenues dans les informations préalables? Il est vrai qu'il pourra toujours se rétracter, mais pourra-t-il aussi insister sur la prééminence des informations préalables?

Le deuxième alinéa (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) fait une exception pour les services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication. Le Conseil d'Etat est d'avis que cette exception n'est pas transposée convenablement, alors que la directive prévoit que le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations. Le Conseil d'Etat propose par conséquent d'ajouter cette phrase.

Dans le troisième alinéa (paragraphe 3 selon le Conseil d'Etat), les auteurs imposent de nouveau la charge de la preuve aux fournisseurs. Ceci est une mesure en faveur du consommateur et trouve l'approbation du Conseil d'Etat.

Le Conseil d'Etat peut rejoindre l'avis de la Chambre de commerce quant à la définition du terme „support durable“. S'il est vrai que ce terme est défini à l'article 49 de la loi sur le commerce électronique, il serait quand même d'une grande utilité de reprendre cette définition à l'article 1er du texte sous avis, car l'intention des auteurs est de créer une législation-cadre protégeant le consommateur dans tous ses achats à distance. Une telle législation devrait être un texte complet pour lequel il ne faudra pas se référer systématiquement à d'autres lois.

Article 5

Dans le premier alinéa (paragraphe 1er selon le Conseil d'Etat), les auteurs fixent le délai de rétractation à un délai d'au moins 7 jours. Ici il faut remarquer que l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 est plus favorable au consommateur, alors qu'il lui accorde un délai de rétractation de 7 jours à partir de la commande ou de l'engagement d'achat et de 15 jours à partir de la réception de la marchandise.

Comme il n'entre pas dans l'intention des auteurs du projet d'abroger cet article 7, le présent article crée une insécurité juridique.

Le Conseil d'Etat est d'avis que toute insécurité juridique prévisible doit être éliminée et propose par conséquent de reprendre les délais de la loi relative à la protection juridique du consommateur pour tous les contrats concernant les biens, sans les limiter aux contrats conclus par correspondance.

Dans le deuxième alinéa (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) doit être précisé que si la confirmation des informations de l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé à l'alinéa précédent, l'addition du délai prolongé et du délai de 7 jours ne peut cependant en aucun cas dépasser la durée totale de trois mois. Le Conseil d'Etat propose par conséquent d'ajouter à la fin de l'alinéa 2 „sans que la durée totale du délai ne puisse excéder trois mois“.

Le 4e alinéa (paragraphe 4 selon le Conseil d'Etat) énumère les contrats pour lesquels le consommateur ne peut pas exercer le droit de rétractation. Les auteurs ont repris sub a) à f) l'énumération du paragraphe 3 de l'article 6 de la directive. Ils ont cependant ajouté les services financiers et les polices d'assurances de moins d'un an. Il s'agit ici des exceptions prévues déjà par l'article 55f) de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

La Chambre de commerce relève dans son avis que le projet de directive sur les contrats à distance pour services financiers diffère sur des points essentiels du présent texte. Le Conseil d'Etat peut rejoindre l'avis de cette Chambre qui demande la suppression de cette partie du projet. En effet, si des textes de loi doivent changer très rapidement des dispositions importantes relatives aux conditions de

protection du consommateur, le législateur plutôt que de créer une protection ajoutée à l'insécurité juridique.

Si le Conseil d'Etat est suivi dans sa proposition de suppression, il y a évidemment lieu de supprimer toutes les références aux services financiers et dans cet article le point g) de l'alinéa 4 (paragraphe 4 selon le Conseil d'Etat).

Sous h), il est fait également exception du droit de rétractation pour les polices d'assurances de moins d'un mois.

Le législateur n'a plus repris la disposition de l'article 55(1), troisième alinéa de la loi du 14 août 2000, qui portait le délai de rétractation pour les contrats relatifs aux polices d'assurances à 30 jours, sauf les polices d'assurances de moins d'un mois, et relatifs aux opérations de pension. Le Conseil d'Etat ne comprend pas pourquoi ce délai de rétractation favorable au consommateur a été abrogé après un si court laps de temps.

Le sixième alinéa (paragraphe 6 selon le Conseil d'Etat) de l'article 5 constitue une mesure abrogatoire que le Conseil d'Etat propose d'ajouter à l'article 16 du projet sous avis.

Article 6

Le premier alinéa (paragraphe 1er selon le Conseil d'Etat) de l'article 6 transpose le paragraphe 2 de l'article 6 de la directive. Il est cependant fait exception pour les services financiers.

L'alinéa 2 (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) précise le traitement différent des services financiers. Le Conseil d'Etat comprend cependant difficilement cette exception, car d'après la deuxième phrase, le fournisseur ne peut exiger du consommateur un paiement s'il n'a pas rempli son obligation d'information prévue à l'article 3, ni s'il a commencé à exécuter le contrat avant la fin du délai de rétractation sans que le consommateur ait expressément donné son consentement à cette exécution.

Le Conseil d'Etat ne voit pas quelles hypothèses peuvent être visées par cet alinéa.

En effet, si le fournisseur a rempli ses obligations prévues à l'article 3, ou s'il a exécuté le contrat après le délai de rétractation ou avant la fin du délai de rétractation avec le consentement exprès du consommateur, il n'existe plus de possibilité de rétractation et le droit commun de la résiliation ou la résolution des contrats est applicable. Dans toutes les autres hypothèses, il y a faute du fournisseur et le Conseil d'Etat ne voit pas la raison pour laquelle le fournisseur d'un service financier serait traité plus avantageusement qu'un fournisseur d'un bien ou d'un autre service.

D'autre part, il est précisé dans cet alinéa que le délai court à partir du jour où la rétractation a été accessible et à la disposition du fournisseur. Cette précision semble concerner uniquement le fournisseur du service financier. Le Conseil d'Etat ne voit ici non plus la raison pour laquelle le délai aurait un autre départ pour le fournisseur d'un service financier que pour les autres fournisseurs.

En raison des développements ci-avant et en tenant compte des arguments développés dans les considérations générales, le Conseil d'Etat souligne encore une fois l'opportunité de supprimer l'application du présent projet aux services financiers. Il propose de supprimer à l'article 6 la partie de phrase „qui ne porte pas sur un service financier“ ainsi que l'alinéa 2.

Il n'est prévu aucune sanction spéciale pour le cas où le fournisseur ne procéderait pas au remboursement dans le délai fixé par la loi. Comme le fournisseur est souvent situé à l'étranger, le consommateur devrait introduire une action devant un tribunal étranger pour obtenir le remboursement. Ceci lui est évidemment préjudiciable.

Un taux d'intérêt augmenté d'une pénalité pourrait être envisagé et/ou une attribution de compétence territoriale aux juridictions de la résidence habituelle du consommateur pourrait dissuader la réticence du fournisseur.

Article 7

L'alinéa 1 (paragraphe 1er selon le Conseil d'Etat) de l'article 7 impose au fournisseur un délai de 30 jours pour l'exécution du contrat, sauf convention contraire.

L'alinéa 2 (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) sanctionne le défaut d'exécution par le fournisseur résultant de l'indisponibilité du bien ou du service commandé par la résolution de plein droit du contrat. Le Conseil d'Etat ne comprend pas pourquoi la résolution de plein droit est limitée au défaut d'exécution du contrat pour les cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé seulement. Il est

d'avis que la raison du défaut d'exécution est irrelevante et qu'il suffit de sanctionner le défaut d'exécution du contrat tout court par la résolution de plein droit.

Une deuxième question est celle de l'intérêt des parties à une résolution de plein droit. Cette disposition est censée aller dans l'intérêt du consommateur. Or, on peut très bien imaginer des cas où le fournisseur a intérêt à ne pas livrer dans un délai légal ou conventionnel, notamment en cas d'augmentation de prix. Une résolution de plein droit pénaliserait alors le consommateur. Le Conseil d'Etat propose par conséquent de subordonner le droit de résolution du contrat à l'initiative du consommateur. La 2e phrase du 2e alinéa (paragraphe d'après le Conseil d'Etat) se lira en conséquence: „Le contrat est résolu de plein droit à la demande du consommateur.“

Articles 8 à 10

Sans observation.

Article 11

Cet article détermine la loi applicable au cas où la loi qui régit le contrat serait 1) celle d'un pays non membre de l'Union européenne et 2) que cette loi ne comporterait pas de dispositions conformes à la directive à transposer. Le Conseil d'Etat s'est déjà exprimé sur ce texte dans le cadre de son avis du 13 juin 2000 relatif au projet de loi qui a abouti à la loi du 27 novembre 2000, relative à la protection juridique du consommateur (*Doc. parl. No 4674*). Toutes ces considérations sont maintenues et le Conseil d'Etat ne voit pas la raison pour laquelle les dispositions du présent projet de loi seraient différentes de la loi citée ci-avant.

Il propose par conséquent de reprendre le texte de la loi du 27 novembre 2000 de sorte que cet article sera à lire comme suit:

„**Art. 11.**– Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un pays non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.“

Le Conseil d'Etat voudrait attirer à cet endroit l'attention du législateur sur la nécessité de transposer correctement l'article 11 de la directive. Cette transposition fait l'objet du projet de loi a) relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs, b) concernant l'agrément des organisations protectrices des consommateurs, c) portant modification de certaines autres dispositions légales (*Doc. parl. No 4861*). La transposition de la directive visée par le présent projet ne sera par conséquent entièrement faite qu'avec le vote du projet indiqué ci-avant.

Article 12

L'article 12 donne au projet de loi sous rubrique un caractère subsidiaire par rapport aux dispositions particulières, qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

Cet article transpose l'article 13 de la directive.

En vertu de cet article, le législateur peut édicter des lois spécifiques pour certains biens ou services. Ainsi, il pourra être fait application des dispositions de la loi sur le commerce électronique concernant les services financiers notamment.

Article 13

Cet article introduit le référé-cessation pour les actes contraires aux dispositions du projet de loi. Il reprend *mutatis mutandis* l'article 5 de la loi relative à la protection juridique du consommateur.

La directive prévoit dans son article 11.3 b) ce référé-cessation qui s'adresse cependant non seulement aux fournisseurs, mais aussi aux opérateurs de techniques de communication lorsqu'ils sont en mesure de mettre fin aux pratiques non conformes aux dispositions de la loi. Le Conseil d'Etat propose par conséquent d'ajouter un deuxième alinéa (paragraphe 2 selon le Conseil d'Etat) libellé de la façon suivante:

„(2) Cette mesure juridictionnelle peut également s'adresser aux opérateurs de techniques de communication lorsque ceux-ci sont en mesure de mettre fin aux actes contraires aux dispositions de la loi.“

Le 2e alinéa qui deviendrait ainsi le troisième paragraphe, renvoie pour la procédure au droit commun de la juridiction des référés, sauf à supprimer pour la partie défaillante la voie de l'opposition. Le Conseil d'Etat ne voit pas la raison pour laquelle un justiciable serait privé d'une voie de recours légale, surtout en matière de référé, où les délais sont extrêmement courts et qu'un fournisseur étranger peut ainsi être surpris contre son gré par une décision par défaut. Le Conseil d'Etat propose par conséquent de supprimer la dérogation à l'article 939, 2e alinéa du Nouveau Code de procédure civile.

Le Conseil d'Etat relève que dans l'article 21 de la loi modifiée du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale, la voie de l'opposition a été supprimée en matière du référé-cessation alors que l'article 5 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur dispose que l'action est introduite et jugée comme en matière de référé, c'est-à-dire avec la possibilité de former opposition, le cas échéant. Il est d'avis qu'il est d'une bonne politique juridique que les règles de procédure restent identiques notamment dans des matières voisines comme celles de la concurrence déloyale et de la protection du consommateur. Il propose par conséquent de garder dans le cadre de ce projet concernant la protection du consommateur le même texte que celui de la loi précitée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur et de revenir au droit commun de la procédure de référé dans le cadre de la loi modifiée du 27 novembre 1986 relative à la concurrence déloyale lors d'une prochaine réforme.

Le Conseil d'Etat propose également la suppression du troisième alinéa, qui renvoie aux articles 2059 à 2066 du code civil, car cette disposition est superflète.

Le quatrième alinéa (paragraphe 3 selon le Conseil d'Etat) prévoit la possibilité de la publication de la décision. Le Conseil d'Etat propose la rédaction suivante de ce paragraphe:

„(3) La décision peut ordonner la publication de la décision judiciaire, en totalité ou par extrait, aux frais du contrevenant par la voie de la presse ou de toute autre manière.“

Il est préférable d'employer le mot presse, car ce terme englobe tous les organes de la presse écrite, parlée et télévisée.

Le cinquième et dernier alinéa (paragraphe 4 selon le Conseil d'Etat) précise que la publication ne peut être faite qu'en vertu d'une décision judiciaire et que celle-ci ne doit pas être susceptible d'appel ou d'opposition.

A part que les auteurs se contredisent en parlant d'une décision judiciaire non susceptible d'opposition, alors qu'ils entendent supprimer cette possibilité à la partie défaillante, le Conseil d'Etat peut approuver cette disposition.

Article 14

Cet article prescrit des pénalités. Les auteurs ont repris le texte du premier alinéa de l'article 23 de la loi modifiée du 27 novembre 1986 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale.

Le Conseil d'Etat peut approuver ce texte, sauf à corriger le renvoi qui devrait se lire: „Article 13“

Si le présent texte ne passe pas les instances législatives avant le 1er janvier 2002, le taux des amendes est à exprimer en euros.

Article 15

Cet article érige en délit les infractions aux articles 9 et 10 du projet sous avis.

Le fait d'ériger des infractions à l'article 9 en délit pénal provoque le problème de la charge de la preuve. En effet, dans notre système accusatoire, il appartient au ministère public de rapporter la preuve des faits constitutifs du délit.

Dans le cadre du présent projet, la charge de la preuve du respect des conditions de la loi est imposée au fournisseur, qui est le seul susceptible de pouvoir enfreindre cette loi. Il y a par conséquent un renversement de la charge de la preuve, alors que pour l'infraction à l'alinéa 1 (c'est-à-dire paragraphe 1er selon le Conseil d'Etat) de l'article 9, il suffirait de mettre le fournisseur en prévention et il lui appartiendrait alors de se décharger, sans que le Parquet ne soit obligé de rapporter des éléments à charge. Le Conseil d'Etat ne peut marquer son accord avec cette disposition. D'après l'article 6 sous 2, de la Convention européenne des Droits de l'Homme, toute personne accusée d'une infraction est présumée innocente jusqu'à ce que sa culpabilité ait été légalement établie. La disposition de l'article sous examen

est contraire à cette règle supérieure. Le Conseil d'Etat doit par conséquent marquer son opposition formelle au texte proposé.

En ce qui concerne l'infraction à l'alinéa 2 de l'article 9, celle-ci semble être difficile à établir, alors que d'après les auteurs eux-mêmes, il n'existe pas de registre au Luxembourg où le consommateur pourrait marquer son opposition manifeste à toute communication publicitaire individualisée à distance. Une telle opposition manifeste devrait par conséquent être rapportée par la partie plaignante.

Le Conseil d'Etat est encore d'avis que les incriminations sont trop sommaires. Il propose d'ajouter des éléments constitutifs supplémentaires, notamment concernant le caractère répétitif voire harcelant de l'infraction.

Le Conseil d'Etat a des difficultés pour pouvoir admettre que la violation de l'article 10 puisse constituer un délit. Si les auteurs devaient maintenir la violation de cet article comme constituant un délit, il faudrait réfléchir sur le caractère de la violation des articles 3, 4, 7 et 8 notamment. L'article 10 prévoit cependant expressément la sanction de sa violation, qui est celle de la nullité de la clause. Cette sanction devrait être suffisante.

Une clause violant l'article 10 pourra de toute façon être attaquée devant le président du tribunal d'arrondissement statuant en référé et le manquement à l'injonction ou à l'interdiction portée par sa décision non susceptible d'appel ni d'opposition constituera le délit prévu par l'article 14 du projet sous avis.

Le Conseil d'Etat propose par conséquent le remplacement du texte de cet article par le texte suivant:

„**Art. 15.**– Le fournisseur qui utilise de façon répétée un système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel), le télécopieur ou le téléphone, sans le consentement préalable du consommateur, afin de lui proposer la vente de biens ou la prestation de services, sera puni d'une amende de ...“

Le Conseil d'Etat rappelle dans ce cadre les dispositions de l'article 6 de la loi du 11 août 1982 concernant la protection de la vie privée qui interdit d'inquiéter ou d'importuner une personne par des appels téléphoniques répétés et intempestifs ou de la harceler par des messages écrits ou autres, qui pourraient suivant les circonstances également trouver leur application. Le maximum de la peine d'amende prévue pour cette infraction est cependant beaucoup moins élevé.

Article 16 (nouveau selon le Conseil d'Etat)

Comme le Conseil d'Etat a proposé ci-avant à l'examen de l'intitulé une modification de celui-ci quitte à le citer ultérieurement sous forme simplifiée, il y a lieu d'ajouter à cet endroit l'article suivant:

„**Art. 16.**– La référence à la présente loi pourra se faire sous une forme abrégée en utilisant les termes de „*Loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance*“.“

Article 16 (17 selon le Conseil d'Etat)

L'article 16 abroge le chapitre 2 du titre 5 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, alors que ce texte est remplacé par les dispositions du présent projet. Si les auteurs suivent l'avis du Conseil d'Etat relatif à la non-application du projet sous avis aux services financiers, il n'y a cependant lieu d'abroger que les articles 54, 57, 58 et 59. Les articles 53 et 55 devront être aménagés de façon à ce qu'ils concernent uniquement les services financiers, alors que l'article 56 pourra être maintenu.

L'abrogation de l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 trouve également sa place dans cet article.

Ainsi délibéré en séance plénière, le 5 décembre 2001.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Marcel SAUBER

4781/03

N° 4781³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2001-2002

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance**

* * *

**AMENDEMENTS ADOPTES PAR LA COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE L'ENERGIE, DES POSTES ET DES TRANSPORTS****DEPECHE DU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES
AU PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT**

(18.9.2002)

NOUVELLE VERSION AMENDEE DU PROJET DE LOI

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 19 (2) de la loi portant réforme du Conseil d'Etat, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après les remarques et amendements au projet de loi sous rubrique adoptés par la Commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports dans sa réunion du 16 septembre 2002:

Intitulé

La Commission propose de modifier l'intitulé comme suit¹:

„Projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur.“

Article 1

Suivant les remarques du Conseil d'Etat, la Commission propose d'inclure toutes les définitions prévues par la directive 97/7/CE avec alignement de la notion de „fournisseur“ sur la notion de „professionnel“ dans la lignée des modifications apportées en 2000 à la loi relative à la protection juridique du consommateur, ceci dans un souci de cohérence. Ceci vaut pour l'ensemble du texte.

La Commission propose de maintenir la définition des services financiers (rendue conforme au libellé de la proposition de directive sur la commercialisation à distance de services financiers) pour éviter tout malentendu sur le champ d'application de la présente loi telle que définie à l'article 2.

Par souci de transparence, la Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat d'ajouter la définition de „support durable“ reprise de la loi sur le commerce électronique.

Amendement 1

L'article 1er sera libellé comme suit:

Art. 1er.– Au sens de la présente loi, on entend par:

- (1) „contrat à distance“: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance

¹ Les modifications par rapport au projet de loi déposé le 8 mars 2001 sont soulignées.

organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;

- (2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- (3) „professionnel“: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;
- (4) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- (5) „opérateur de technique de communication“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- (6) „services financiers“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- (7) „support durable“: tout instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Article 2

La Commission propose de reprendre le libellé proposé par le Conseil d'Etat concernant le début de la première phrase. Conformément à la demande du Conseil d'Etat, elle propose l'exclusion des services financiers (et la modification de tous les articles subséquents). Ce choix se justifie au regard de l'adoption imminente de la proposition de directive sur la commercialisation à distance des services financiers qui prévoit des dispositions spécifiques pour ce secteur et au vu des difficultés qu'engendre l'inclusion de ces services dans le cadre du présent projet de loi.

La Commission juge opportun d'exclure ici les contrats conclus par voie électronique et de réunir dans un seul texte toutes les dispositions ayant trait à cette technique de communication. Dès lors, le volet de la protection des consommateurs d'ores et déjà intégré dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique sera mis en conformité avec la directive 97/7 sur les contrats à distance.

Amendement 2

L'article 2 sera libellé comme suit:

- Art. 2.–** (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:
- a) portant sur des services financiers;
 - b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
 - c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
 - d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
 - e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
 - f) conclus lors d'une vente aux enchères.
- (2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:
- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières;
 - b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

Article 3

Sur proposition de l'ULC (appuyée par le Conseil d'Etat), la Commission propose de préciser que les informations précontractuelles engagent contractuellement le professionnel. Elle se rallie à la proposition du Conseil d'Etat quant à la protection des personnes frappées d'incapacité juridique ainsi qu'à la proposition de renversement de l'ordre des paragraphes 3 et 4.

Amendement 3

L'article 3 sera libellé comme suit:

Art. 3.– (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;
- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Article 4

La Commission propose de supprimer la fin du 1er paragraphe comme cela a été proposé par le Conseil d'Etat.

Amendement 4

En complément à une exception prévue dans la directive que le Conseil d'Etat estime ne pas être convenablement transposée, la Commission propose d'ajouter, à la fin du 2ème paragraphe, la phrase:

„Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations.“

Il est désormais précisé que pour les services dont l'exécution est elle-même réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, le consommateur doit pouvoir prendre connaissance de l'adresse géographique du professionnel où il peut présenter ses réclamations.

Article 5

La Commission propose de maintenir le délai de rétractation d'au moins 7 jours ouvrables (demande ULC: au moins 14) et réfute l'argumentaire (contradictoire) du Conseil d'Etat qui voit une interférence

avec l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 (risque d'insécurité juridique) que le présent projet de loi entend justement abroger (cf. le dernier alinéa de l'article 5 du projet de loi déposé et le nouvel article 14 du projet de loi amendé).

La Commission propose d'omettre l'ajout demandé par le Conseil d'Etat au 2ème paragraphe („sans que la durée totale du délai ne puisse excéder trois mois“) qui risque d'amputer le consommateur de son droit de rétractation d'au moins 7 jours ouvrables – par exemple, si la confirmation écrite des informations, qui doit intervenir endéans trois mois (à partir du jour de la réception du bien par le consommateur), arrive seulement le 29e jour du troisième mois, le délai de rétractation se verrait réduit à 2 jours ce qui punirait manifestement le consommateur.

Amendement 5

Répondant à la demande de la Chambre de commerce visant à aligner la formulation des exceptions prévues au droit de rétractation sur les dispositions prévues dans la loi sur le commerce électronique, la Commission propose de libeller le point d) du 4e paragraphe comme suit:

d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou télé-
chargés par le consommateur;

La Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat d'ajouter le paragraphe 6 au dernier article du projet de loi (article 14, anciennement article 16).

Article 6

Rejoignant la suggestion du Conseil d'Etat concernant une sanction spéciale pour le cas où le fournisseur ne procéderait pas au remboursement dans le délai fixé par la loi, et à l'instar de la législation française, la Commission propose une majoration de la somme au taux de l'intérêt légal en vigueur.

Suite à la demande du Conseil d'Etat de supprimer des parties relatives aux services financiers, la Commission propose de supprimer le 2ème alinéa.

Amendement 6

L'article 6 sera libellé comme suit:

Art. 6.– En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Article 7

Suite aux remarques du Conseil d'Etat, la Commission propose d'introduire, au 2ème paragraphe, l'application de la même sanction si, en cas de défaut d'exécution du contrat, le professionnel ne rembourserait pas sans délai, et au plus tard dans les 30 jours, les sommes avancées par le consommateur.

Quant à la proposition du Conseil d'Etat de subordonner le droit de résolution du contrat à l'initiative du consommateur en ajoutant la phrase „*Le contrat est résolu de plein droit à la demande du consommateur.*“ au 2e paragraphe, la Commission est d'avis qu'une résolution de plein droit du contrat à la demande du consommateur apparaît être une procédure contradictoire. Soit on prévoit une résolution de plein droit, soit on fait dépendre la résolution de l'initiative du consommateur. Cette dernière option n'est toutefois guère dans l'intérêt des consommateurs. Contrairement à la conclusion que retire le Conseil d'Etat de son exemple, le consommateur ne se trouve guère lésé avec une résolution de plein droit étant donné qu'une hausse de prix l'orientera dans un marché concurrentiel vers un autre fournisseur.

Amendement 7

Le paragraphe (2) de l'article 7 sera libellé comme suit:

(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel, le consommateur doit être informé de cette inexécution. Le contrat est résolu de plein droit. Le consommateur doit être

remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Article 11

La Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat de reprendre le texte de la loi du 27 novembre 2000. Le nouveau texte est identique aux dispositions du droit international privé de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur privé telle qu'elle a été amendée par la loi du 27 novembre 2000.

Article 13

Comme le soulève le Conseil d'Etat sub l'article 11, le projet de loi relatif aux actions en cessation a vu le jour depuis le dépôt du projet de loi sous rubrique. Il n'y a dès lors plus lieu de se référer comme le propose le Conseil d'Etat à la version de texte telle que déposée sur la VAD. Au contraire, il incombe d'aligner le présent article non plus sur l'article 5 de la loi modifiée du 25 août 1983, mais de se référer et de se conformer à la directive 98/27/CE relative aux actions en cessation que le projet de loi sur les actions en cessation (doc. parl. 4861) se propose justement de transposer.

Quant à la proposition de texte du Conseil d'Etat concernant l'ajout d'un deuxième alinéa, la Commission est d'avis qu'il y a lieu de ne pas limiter l'action en cessation aux seuls opérateurs de techniques de communication, mais plutôt de l'élargir à tout groupement professionnel qui se sentirait lésé par des agissements contraires aux dispositions du présent texte.

Le projet de loi relatif aux actions en cessation retient de manière générale que l'ordonnance de référé n'est pas susceptible d'opposition (cf. art. 5 dudit projet). Si comme le souligne le Conseil d'Etat, il y a bien eu une différence dans les procédures prévues d'une part pour le domaine de la protection juridique du consommateur et la concurrence déloyale d'autre part, les nouvelles dispositions en la matière contribueront à assurer une plus grande harmonisation.

Quant à la proposition du Conseil d'Etat de supprimer le troisième alinéa, qui renvoie aux articles 2059 à 2066 du code civil, car cette disposition serait superfétatoire, la Commission fait remarquer que le projet de loi relatif aux actions en cessation traite dans son premier chapitre des règles communes applicables à toute action en cessation dont notamment les articles du code civil précités. S'ils sont jugés superfétatoires, il faudra reconsidérer ce point dans le cadre des débats portant sur ledit projet de loi. De même, l'aspect de la publication de la décision judiciaire est nouvellement réglé dans le cadre du projet de loi relatif aux actions en cessation qui omet d'ailleurs toute référence aux moyens à utiliser pour assurer la publication.

Amendement 8

L'article 13 sera libellé comme suit:

Art. 13.- (1) Tout acte portant atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs en ce qu'il viole

a) soit les dispositions de la présente loi,

b) soit les dispositions d'un Etat membre de l'Union européenne transposant 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,

peut donner lieu à l'ouverture d'une action en cessation conformément aux dispositions des articles 1 à 7 de la loi du xxx relative aux actions en cessation.

(2) Le Président du Tribunal d'arrondissement, saisi à la requête

(1) de toute personne,

(2) d'un groupement professionnel,

(3) d'une entité qualifiée telle que définie à l'article 1er de la loi du xxx relative aux actions en cessation,

ordonne la cessation des actes contraires aux dispositions de la présente loi. Cette interdiction peut également s'adresser aux opérateurs de techniques de communication lorsque ceux-ci sont en mesure de mettre fin aux actes contraires aux dispositions de la loi.

Article 14

Dans la suite des sanctions qui sont prévues dans le projet de loi relatif aux actions en cessation dans son article 7 dont il est d'ores et déjà fait référence dans l'article 13 modifié du présent projet de loi, l'article 14 devient obsolète.

Amendement 9

La Commission propose de rayer l'article 14.

Article 15

Au vu de l'opposition formelle du Conseil d'Etat du fait d'avoir érigé les infractions aux articles 9 et 10 en délit en dépit d'un renversement de la charge de la preuve, la Commission propose de rayer entièrement l'article 15.

Article 16

Il est proposé de regrouper au sein d'un seul article tant la disposition abrogatoire de l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur que le renvoi à la référence simplifiée de la présente loi proposé par le Conseil d'Etat.

Amendement 10

L'article 14 (anciennement 16) sera libellé comme suit:

Art. 14.– (1) L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

(2) La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“.

Article 16 (17 selon le Conseil d'Etat)

Quant aux propositions d'abrogation avancées par le Conseil d'Etat, la Commission remarque qu'il n'y a plus lieu de reprendre cette référence à la loi sur le commerce électronique. En effet, les contrats conclus par voie électronique sont exclus du présent projet (cf. article 2).

*

A toutes fins utiles, la Commission propose une nouvelle version modifiée du projet de loi. La nouvelle version est annexée.

Copie de la présente est envoyée pour information au Ministre des Relations avec le Parlement et au Ministre de l'Economie.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération très distinguée.

Jean SPAUTZ

Président de la Chambre des Députés

*

PROJET DE LOI
concernant la protection des consommateurs en matière de
contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983
relative à la protection juridique du consommateur

(Projet de loi amendé)

Art. 1er.– Au sens de la présente loi, on entend par:

- (1) „contrat à distance“: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;
- (2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- (3) „professionnel“: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;
- (4) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- (5) „opérateur de technique de communication“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- (6) „services financiers“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- (7) „support durable“: tout instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Art. 2.– (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:

- a) portant sur des services financiers;
- b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- f) conclus lors d'une vente aux enchères.

(2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières;
- b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

Art. 3.– (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;

- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;
- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 4.– (1) Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 3, 1er paragraphe, points a) à h) en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès. En tout état de cause, doit être fournie une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5.

(2) Le 1er paragraphe ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations.

(3) En cas de contestation relative à la confirmation des informations, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 5.– (1) Pour tout contrat conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter, sans pénalité et sans indication du motif. Toutefois, si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visées à l'article 4, le délai de rétractation est de trois mois. Ces délais courent:

- a) pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- b) pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

(2) Si la confirmation des informations visées à l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé au paragraphe précédent, le délai de sept jours commence à courir à compter du jour de la réception des informations par le consommateur.

(3) En cas de contestation sur la date de réception des biens ou, pour les services, sur la date de la conclusion du contrat, la charge de la preuve incombe au professionnel.

(4) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au premier paragraphe pour les contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au premier paragraphe;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le professionnel n'est pas en état de contrôler;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur;
- e) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loteries.

(5) Lorsque le prix d'un produit ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers, sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation entraîne la résiliation, sans pénalité, du contrat de crédit.

Art. 6.– En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Art. 7.– (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel, le consommateur doit être informé de cette inexécution. Le contrat est résolu de plein droit. Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

(3) En cas de contestation relative au respect du délai d'exécution, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 8.– (1) Est interdite la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

(2) En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Art. 9.– (1) L'utilisation par un professionnel des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopie;
- c) téléphone.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

Art. 10.– (1) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi.

(2) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. 11.– Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.

Art. 12.– (1) Les dispositions de la présente loi s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

(2) Lorsqu'une réglementation communautaire ou nationale spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente loi, à ces aspects précis des contrats à distance.

Art. 13.– (1) Tout acte portant atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs en ce qu'il viole

- a) soit les dispositions de la présente loi,
- b) soit les dispositions d'un Etat membre de l'Union européenne transposant 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,

peut donner lieu à l'ouverture d'une action en cessation conformément aux dispositions des articles 1 à 7 de la loi du xxx relative aux actions en cessation.

(2) Le Président du Tribunal d'arrondissement, saisi à la requête

- (1) de toute personne,
- (2) d'un groupement professionnel,
- (3) d'une entité qualifiée telle que définie à l'article 1er de la loi du xxx relative aux actions en cessation,

ordonne la cessation des actes contraires aux dispositions de la présente loi. Cette interdiction peut également s'adresser aux opérateurs de techniques de communication lorsque ceux-ci sont en mesure de mettre fin aux actes contraires aux dispositions de la loi.

Art. 14.– (1) L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

(2) La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“.

Service Central des Imprimés de l'Etat

4781/04

N° 4781⁴**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2002-2003

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs
en matière de contrats à distance**

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL D'ETAT

(26.11.2002)

Par dépêche en date du 18 septembre 2002, le Conseil d'Etat fut saisi d'une série d'amendements proposés par la commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports de la Chambre des députés, adoptés en date du 16 septembre 2002. Au texte des amendements furent joints une motivation ainsi qu'un texte coordonné du projet amendé.

La commission a suivi les propositions du Conseil d'Etat dans une large mesure.

*

EXAMEN DES AMENDEMENTS*Intitulé*

Comme la commission a suivi l'avis du Conseil d'Etat en ce qui concerne l'exclusion des services financiers du champ d'application du projet de loi sous avis, l'intitulé proposé par la commission est suffisant.

Article 1er

L'avis du Conseil d'Etat ayant été suivi et la remarque concernant la définition des services financiers étant pertinente et convaincante, le Conseil d'Etat n'a plus d'observation à formuler.

Article 2

Le Conseil d'Etat a été suivi dans sa proposition d'exclure les services financiers du champ d'application de la loi.

La commission propose encore d'exclure les contrats conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique. Le Conseil d'Etat peut se rallier à cette proposition, alors que les différences avec le texte du projet de loi concernant les dispositions protectrices des consommateurs ne sont que de moindre importance, telles que les conditions de résiliation.

Article 3

Le Conseil d'Etat n'a pas d'observation à faire, alors que sa proposition a été adoptée.

Article 4

Sans observation.

Article 5

Le Conseil d'Etat marque son accord avec les propositions de la commission.

Article 6

Sans observation.

Article 7

Le Conseil d'Etat ne comprend pas la proposition relative au paragraphe 2, alors qu'en cas de défaut d'exécution point n'est besoin d'information. Le consommateur le constate. Il propose de rédiger le deuxième paragraphe de la façon suivante:

„(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de celui où il a transmis sa commande au professionnel, le contrat est résilié de plein droit.

En cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit en être informé.

Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.“

Le Conseil d'Etat n'a pas d'autre observation à ajouter.

Article 11

Sans observation.

Article 13

Le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la proposition de la commission, car elle fait référence à des textes non applicables au Luxembourg. En effet, chaque Etat membre transpose la directive dans son droit national et c'est alors ce texte qui y est applicable, sous réserve des dispositions de la directive elle-même. Vouloir faire appliquer au Luxembourg la législation d'un autre Etat membre revient à y faire introduire une législation étrangère.

En ce qui concerne les actions en cessation, le Conseil d'Etat propose de renvoyer la transposition des dispositions de la directive 97/7/CE y relatives à celle concernant les actions en cessation et portant le No 98/27/CE (*Doc. parl. 4861*), afin d'éviter une prolifération de textes dans une même matière et de prévenir une insécurité juridique qui pourrait en résulter.

Le Conseil d'Etat fait encore remarquer que la proposition de la commission a omis la sanction de la publication de la décision judiciaire, en entier ou par extrait, dans la presse. Cette omission n'a pas été motivée. Le Conseil d'Etat est cependant d'avis qu'une telle sanction s'inscrit dans la lignée des mesures de protection des consommateurs.

Article 14

Si la commission marque son accord avec la proposition relative aux actions en cessation de l'article 13, comme le font présumer ses remarques concernant cet article, il y aurait lieu de renvoyer également les dispositions de l'article 14 pour la transposition de la directive 98/27/CE.

Le Conseil d'Etat ne comprend d'ailleurs pas les raisons de la commission de voir supprimer les dispositions de l'article 14, alors qu'il s'agit de sanctions usuelles en matière de protection des consommateurs.

Le défaut de publication de la décision judiciaire dans la presse et le défaut de sanction du refus de se plier à une décision judiciaire permet aux professionnels peu scrupuleux de continuer à abuser de la confiance des consommateurs peu avertis.

Le Conseil d'Etat propose le maintien de ces dispositions.

Article 15

Sans observation.

Article 16

Le Conseil d'Etat ne peut marquer son accord avec le regroupement de dispositions de nature différente dans un même article et il maintient sa proposition relative à cet article qui deviendra l'article 15 final du fait de l'abrogation des articles 15 et 17 du projet.

Article 17

Sans observation.

Sous le bénéfice des observations qui précèdent, le Conseil d'Etat approuve la nouvelle version amendée du projet de loi soumise à son avis.

Ainsi délibéré en séance plénière, le 26 novembre 2002.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Marcel SAUBER

Service Central des Imprimés de l'Etat

4781/05

N° 4781⁵**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2002-2003

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs en matière de contrats
à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983
relative à la protection juridique du consommateur**

* * *

**RAPPORT DE LA COMMISSION DE L'ECONOMIE, DE L'ENERGIE,
DES POSTES ET DES TRANSPORTS**

(11.2.2003)

La Commission se compose de: M. John SCHUMMER, Président-Rapporteur; M. François BAUSCH, M. Marcel GLESENER, M. Lucien CLEMENT, Mme Mady DELVAUX-STEHRÉS, Mme Agny DURDU, M. Gusty GRAAS, M. Fernand GREISEN, M. Norbert HAUPERT, M. Ady JUNG et M. Marc ZANUSSI.

*

I. ANTECEDENTS

En date du 8 mars 2001, le Ministre de l'Economie a déposé à la Chambre des Députés le projet de loi sous rubrique qui était accompagné d'un exposé des motifs et d'un commentaire des articles.

Le projet de loi a été avisé par la Chambre de Commerce le 26 juin 2001.

Le Conseil d'Etat a rendu son avis en date du 5 décembre 2001.

Lors de la réunion du 16 septembre 2002, la Commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports (ci-après „la Commission“) a désigné Monsieur John Schummer rapporteur du projet de loi 4781. Suite à son analyse du projet de loi ainsi que de l'avis du Conseil d'Etat, la Commission a adopté au cours de cette réunion plusieurs amendements qui ont été transmis au Conseil d'Etat par dépêche du 18 septembre suivant.

Le Conseil d'Etat a rendu son avis complémentaire le 26 novembre 2002.

Lors de sa réunion du 11 février 2003, la Commission a examiné cet avis complémentaire.

Ce même 11 février 2003, la Commission a adopté le présent rapport.

*

II. INTRODUCTION

Le contexte communautaire

La Commission européenne avait depuis le début des années quatre-vingt-dix reconnu toute l'importance de la vente transfrontalière à distance pour le consommateur en général et pour le développement du marché intérieur en particulier. Avant de réglementer de façon plus détaillée les spécificités inhérentes à la technique de communication à distance qu'est le commerce électronique au niveau communautaire, les instances européennes ont voulu d'abord dresser le cadre législatif général de tous les contrats à distance indépendamment des moyens techniques utilisés. Alors que la directive 2000/31/CE du 8 juin 2000¹ dite directive sur le commerce électronique va viser tant le „business to business“ (B2B) que le „business to consumer“ (B2C), la directive 97/7/CE du 20 mai 1997 sur les contrats à distance² se fixe comme but spécifique et exclusif la protection des consommateurs dans tous ses achats à distance.

La complexité de la réglementation concernant la vente à distance du fait de l'interférence de ces deux directives pour le volet du commerce électronique s'est accrue depuis l'adoption en 2002 de la directive 2002/65/CE sur la commercialisation à distance des services financiers³, secteur non encore couvert par la directive 97/7/CE mais d'ores et déjà régi par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique. Du fait que ces réglementations, ainsi que les régimes spécifiques relatifs à la commercialisation de certains produits dans des secteurs particuliers tels les médicaments, sont appelés à s'appliquer de manière cumulative, le projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance s'est heurté à un certain nombre de difficultés de fond et de procédure.

Les grandes options du futur cadre législatif sur la vente à distance

L'exposé des motifs évoque, outre les risques et les avantages de ces méthodes croissantes de commercialisation à distance pour le consommateur, les raisons qui ont poussé les instances européennes à établir un cadre juridique pour la vente à distance pour le B2C. De même, le gouvernement esquisse de manière condensée les points essentiels du projet de loi tel qu'il a été déposé. Dès lors, la Commission ne voudrait plus revenir sur les différentes dispositions qui viendront renforcer la protection du consommateur, mais elle souhaite s'attarder sur deux amendements qu'elle a voulu apporter au projet de loi et qui modifient très substantiellement le champ d'application de la future réglementation.

En mettant en avant son projet de loi en mars 2001, le gouvernement, à l'opposé de ce qui s'est déroulé au niveau communautaire où la directive 97/7/CE devançait de loin la directive 2000/31/CE, lançait la procédure législative sur la vente à distance à un moment où le cadre réglementaire concernant le commerce électronique était déjà en place. Cette particularité s'explique certes par un retard des travaux de transposition relatifs à la directive 97/7/CE. Mais elle est notamment due au fait que le pouvoir exécutif, bien avant que la Commission européenne ne publie ses propositions en la matière, s'était depuis 1997 fortement investi dans le dossier du commerce électronique. Le gouvernement avait en effet saisi toute l'ampleur des potentialités offertes par cette technologie et souhaitait se positionner sur l'échiquier communautaire en tant que terrain de prédilection pour l'établissement des prestataires de services de la société de l'information afin de réussir le pari de se doter en tant que premier Etat membre de l'Union européenne d'une législation en la matière.

Dès lors, la loi spéciale sur le commerce électronique a devancé les dispositions juridiques générales relatives à toute forme de vente à distance. Du fait que le gouvernement avait de surcroît intégré dans la première un chapitre spécifique concernant les contrats conclus avec les consommateurs, certains choix – comme l'intégration des services financiers non couverts par la directive sur la vente à distance – ont

1 Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur. JO L 178 du 17 juillet 2000, p. 1

2 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. JO L 144 du 4 juin 1997, p. 19

3 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, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE. JO L 271 du 9 octobre 2002, p. 16

été opérés préjugant la future transposition de la directive 97/7/CE. C'est ainsi que le Ministère de l'Economie, département en charge du présent dossier, a opté pour un élargissement du champ d'application du projet de loi sous rubrique en y incluant, à l'instar de la réglementation sur le commerce électronique, les services financiers.

Cette approche a pourtant vivement été critiquée par le Conseil d'Etat qui se heurtait aux nombreuses dérogations qu'impliquaient la prise en compte des spécificités des services financiers, eux-mêmes régis au niveau communautaire par une multitude de directives sectorielles. Si la Commission a été sensible à l'appel de la Haute Corporation d'exclure, conformément à la directive 97/7/CE, les services financiers, elle se rallie par ailleurs à l'avis exprimé par la Chambre de Commerce qui se déclare réticente vis-à-vis de la transposition anticipative de textes communautaires à l'état de projet. En effet, depuis décembre 1998, les négociations sur un projet de directive concernant la commercialisation à distance des services financiers étaient en cours et qui se présentaient, au vu de positions divergentes des Etats membres et la complexité de la matière, comme extrêmement difficiles. Puisque cette directive vient d'être adoptée entre-temps et qu'il s'avère que la transposition ne saurait se limiter à ce qui est proposé actuellement dans le cadre du présent projet de loi, la Commission estime opportun d'exclure les services financiers du champ d'application du projet de loi sur la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

Avant d'entamer le commentaire des articles, la Commission souhaiterait attirer l'attention sur un deuxième amendement fondamental qu'elle propose d'apporter au projet de loi déposé et qui concerne à son tour l'articulation entre les dispositions régissant le commerce électronique d'une part et celles touchant aux contrats à distance en général d'autre part. Contrairement à ce que le gouvernement envisageait – reprendre dans le présent projet de loi les dispositions spécifiques de protection du consommateur qui figurent dans la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique – la Commission propose la solution inverse consistant à exclure du projet sous rubrique les contrats conclus par la voie électronique. Ce faisant, le présent projet de loi ne s'appliquera plus à toutes les techniques de communication à disposition des consommateurs pour conclure leurs contrats tel que cela est prévu par la directive 97/7/CE. Désormais, les contrats conclus par voie électronique ne seront plus régis par le présent texte, mais relèveront de la loi du 14 août 2000.

La Commission marque sa nette préférence pour cette option jugeant nécessaire de réunir dans un seul corps de texte toutes les dispositions juridiques ayant trait au commerce électronique et d'éviter l'éparpillement des diverses règles y applicables au sein de plusieurs lois et règlements.

*

III. COMMENTAIRE DES ARTICLES

Sous cet intitulé le rapport de la Commission se limitera à ne commenter que les dispositions du projet de loi qui ont été amendées par rapport au projet de loi initial. Si le commentaire reprend largement les amendements adoptés par la Commission lors de sa réunion du 16 septembre 2002, il les modifie ou les complète à la lumière des remarques émises par le Conseil d'Etat dans son avis complémentaire en date du 26 novembre 2002.

Intitulé

La Commission propose de modifier l'intitulé comme suit:

„Projet de loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur.“

Article 1

Suivant les remarques du Conseil d'Etat, la Commission propose d'inclure toutes les définitions prévues par la directive 97/7/CE avec alignement de la notion de „fournisseur“ sur la notion de „professionnel“ dans la lignée des modifications apportées en 2000 à la loi relative à la protection juridique du consommateur, ceci dans un souci de cohérence. Ceci vaut pour l'ensemble du texte.

La Commission propose de maintenir la définition des services financiers (rendue conforme au libellé de la directive sur la commercialisation à distance de services financiers) pour éviter tout malentendu sur le champ d'application de la présente loi telle que définie à l'article 2.

Par souci de transparence, la Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat d'ajouter la définition de „support durable“ reprise de la loi sur le commerce électronique.

Amendement 1

L'article 1er sera libellé comme suit:

„**Art. 1er.**– Au sens de la présente loi, on entend par:

- (1) „contrat à distance“: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;
- (2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- (3) „professionnel“: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;
- (4) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- (5) „opérateur de technique de communication“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- (6) „services financiers“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- (7) „support durable“: tout instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.“

Article 2

La Commission propose de reprendre le libellé proposé par le Conseil d'Etat concernant le début de la première phrase. Conformément à la demande du Conseil d'Etat, elle propose l'exclusion des services financiers (et la modification de tous les articles subséquents). Ce choix se justifie au regard de l'adoption récente de la directive sur la commercialisation à distance des services financiers qui prévoit des dispositions spécifiques pour ce secteur et au vu des difficultés qu'engendre l'inclusion de ces services dans le cadre du présent projet de loi.

La Commission juge opportun d'exclure de même les contrats conclus par voie électronique et de réunir dans un seul texte toutes les dispositions ayant trait à cette technique de communication. Dès lors, le volet de la protection des consommateurs d'ores et déjà intégré dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique devra être mis en conformité avec la directive 97/7/CE sur les contrats à distance.

Amendement 2

L'article 2 sera libellé comme suit:

„**Art. 2.**– (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:

- a) portant sur des services financiers;
- b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- f) conclus lors d'une vente aux enchères.

(2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières;
- b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée."

Article 3

Sur proposition de l'ULC (appuyée par le Conseil d'Etat), la Commission propose de préciser que les informations précontractuelles engagent contractuellement le professionnel. Elle se rallie à la proposition du Conseil d'Etat quant à la protection des personnes frappées d'incapacité juridique ainsi qu'à la proposition de renversement de l'ordre des paragraphes 3 et 4.

Amendement 3

L'article 3 sera libellé comme suit:

„**Art. 3.**– (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;
- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel."

Article 4

La Commission propose de supprimer la fin du 1er paragraphe comme cela a été proposé par le Conseil d'Etat.

Amendement 4

En complément à une exception prévue dans la directive que le Conseil d'Etat estime ne pas être convenablement transposée, la Commission propose d'ajouter, à la fin du 2ème paragraphe, la phrase:

„Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations.“

Il est désormais précisé que pour les services dont l'exécution est elle-même réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, le consommateur doit pouvoir prendre connaissance de l'adresse géographique du professionnel où il peut présenter ses réclamations.

Article 5

La Commission propose de maintenir le délai de rétractation d'au moins 7 jours ouvrables et réfute l'argumentaire (contradictoire) du Conseil d'Etat qui voit une interférence avec l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 (risque d'insécurité juridique) que le présent projet de loi entend justement abroger (cf. le dernier alinéa de l'article 5 du projet de loi déposé et le nouvel article 13 du projet de loi amendé).

La Commission propose d'omettre l'ajout demandé par le Conseil d'Etat au 2ème paragraphe („sans que la durée totale du délai ne puisse excéder trois mois“) qui risque d'amputer le consommateur de son droit de rétractation d'au moins 7 jours ouvrables – par exemple, si la confirmation écrite des informations, qui doit intervenir endéans trois mois (à partir du jour de la réception du bien par le consommateur), arrive seulement le 29e jour du troisième mois, le délai de rétractation se verrait réduit à 2 jours ce qui punirait manifestement le consommateur.

Amendement 5

Répondant à la demande de la Chambre de commerce visant à aligner la formulation des exceptions prévues au droit de rétractation sur les dispositions prévues dans la loi sur le commerce électronique, la Commission propose de libeller le point d) du 4e paragraphe comme suit:

„d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur;“

La Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat d'ajouter le paragraphe 6 au dernier article du projet de loi. Il sera dès lors repris sous le nouvel article 13.

Article 6

Rejoignant la suggestion du Conseil d'Etat concernant une sanction spéciale pour le cas où le fournisseur ne procéderait pas au remboursement dans le délai fixé par la loi, et à l'instar de la législation française, la Commission propose une majoration de la somme au taux de l'intérêt légal en vigueur.

Suite à la demande du Conseil d'Etat de supprimer des parties relatives aux services financiers, le 2ème paragraphe devient obsolète.

Amendement 6

L'article 6 sera libellé comme suit:

„**Art. 6.**– En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.“

Article 7

Suite aux remarques émises par le Conseil d'Etat dans son avis complémentaire quant à l'amendement retenu par la Commission relatif au 2ème paragraphe, cette dernière se rallie au point de vue exprimé par la Haute Corporation. Dès lors, l'on introduira la même mesure de sanction que celle prévue à l'article 6 lorsque, en cas de défaut d'exécution du contrat, le professionnel ne rembourserait pas sans délai, et au plus tard dans les 30 jours, les sommes avancées par le consommateur.

Contrairement à l'idée avancée par la Commission comme quoi l'obligation d'information du consommateur porterait sur tout défaut d'exécution du contrat, le Conseil d'Etat souhaite limiter cette obligation aux cas prévus par la directive dans son article 7, paragraphe 2, et qui correspondent aux situations où l'inexécution du contrat résulte de l'indisponibilité du bien ou du service commandé. Bien

que cela représente une protection plus restrictive pour le consommateur, la Commission peut souscrire à la formulation proposée par le Conseil d'Etat.

Quant à la proposition initiale de la Haute Corporation de subordonner le droit de résolution du contrat à l'initiative du consommateur en ajoutant la phrase „*Le contrat est résolu de plein droit à la demande du consommateur.*“ au 2e paragraphe, la Commission est d'avis qu'une résolution de plein droit du contrat à la demande du consommateur apparaît être une procédure contradictoire. La Commission demande donc de prévoir une résolution de plein droit du contrat en cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel. Contrairement à la conclusion que retire le Conseil d'Etat de son exemple, le consommateur ne se trouve guère lésé avec une résolution de plein droit étant donné qu'une hausse de prix l'orientera dans un marché concurrentiel vers un autre fournisseur. La Commission peut néanmoins accepter que cette résolution de plein droit soit assortie d'une clause limitative comme proposée par le Conseil d'Etat et de n'appliquer cette sanction qu'après l'expiration d'un délai de trente jours.

Amendement 7

Le paragraphe (2) de l'article 7 sera libellé comme suit:

„(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de celui où il a transmis sa commande au professionnel, le contrat est résilié de plein droit.

En cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit en être informé.

Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.“

Article 11

La Commission se rallie à la proposition du Conseil d'Etat de reprendre le texte de la loi du 27 novembre 2000. Le nouveau texte s'identifiera par conséquent aux dispositions du droit international privé de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur privé telle qu'elle a été amendée par la loi du 27 novembre 2000.

Amendement 8

L'article 11 se lira comme suit:

„**Art. 11.**– Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un pays non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.“

Article 13

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la proposition arrêtée par la Commission en date du 16 septembre 2002 en ce qu'elle touche l'article 13. Celle-ci prévoyait d'aligner l'article sous avis traitant de l'action en cessation non plus sur l'article 5 de la loi modifiée du 25 août 1983, mais de se référer à la directive 98/27/CE relative aux actions en cessation et plus particulièrement au projet de loi sur les actions en cessation (doc. parl. 4861) qui se propose justement de transposer ces dispositions communautaires en droit national.

Au vu du récent avis du Conseil d'Etat en date du 10 décembre 2002 sur le projet de loi sur les actions en cessation (doc. parlementaire 4861²) émettant une opposition formelle quant aux principes qui président à la transposition de la directive 98/27/CE, la Commission propose de suivre la piste avancée par la Haute Corporation pour sortir de cette impasse. Jugeant de concert avec cette dernière qu'il s'avère nécessaire de traiter de la complexité du sujet dans un seul corps de texte, la Commission souscrit à l'abandon de l'article 13 dans le cadre du présent projet de loi pour en assurer la transposition dans le cadre du projet de loi portant sur les actions en cessation.

Amendement 9

L'article 13 est abandonné.

Article 14

Cet article ayant également trait aux actions en cessation, la Commission le renvoie de même pour transposition aux travaux portant sur la directive 98/27/CE.

Amendement 10

L'article 14 est abandonné.

Article 15

Au vu de l'opposition formelle du Conseil d'Etat du fait d'avoir érigé les infractions aux articles 9 et 10 en délit en dépit d'un renversement de la charge de la preuve, la Commission propose de rayer entièrement l'article 15.

Amendement 11

L'article 15 est abandonné.

Article 16

Après que l'article 16 ait été devenu superfétatoire en raison de l'option retenue par la Commission en date du 16 septembre 2002 d'exclure la voie électronique du projet de loi sous avis, la Commission avait proposé de rassembler sous ce titre tant la disposition abrogatoire de l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur que le renvoi à la référence simplifiée de la présente loi.

Le Conseil d'Etat s'étant toutefois exprimé contre le regroupement de dispositions de nature différente au sein d'un seul article, la Commission propose de le scinder pour en faire deux articles distincts.

Amendement 12

L'article 13 sera libellé comme suit:

„**Art. 13.**– L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.“

Amendement 13

L'article 14 sera rédigé comme suit:

„**Art. 14.**– La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“.“

*

Compte tenu des observations qui précèdent, la Commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi sous rubrique dans la teneur qui suit:

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

PROJET DE LOI

**concernant la protection des consommateurs en matière de contrats
à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983
relative à la protection juridique du consommateur**

Art. 1er.– Au sens de la présente loi, on entend par:

- (1) „contrat à distance“: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;
- (2) „consommateur“: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;
- (3) „professionnel“: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;
- (4) „technique de communication à distance“: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;
- (5) „opérateur de technique de communication“: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;
- (6) „services financiers“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- (7) „support durable“: tout instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Art. 2.– (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:

- a) portant sur des services financiers;
- b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- f) conclus lors d'une vente aux enchères.

(2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières;
- b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

Art. 3.– (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;

- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;
- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 4.– (1) Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 3, 1er paragraphe, points a) à h) en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès. En tout état de cause, doit être fournie une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5.

(2) Le premier paragraphe ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations.

(3) En cas de contestation relative à la confirmation des informations, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 5.– (1) Pour tout contrat conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter, sans pénalité et sans indication du motif. Toutefois, si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visées à l'article 4, le délai de rétractation est de trois mois. Ces délais courent:

- a) pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- b) pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

(2) Si la confirmation des informations visées à l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé au paragraphe précédent, le délai de sept jours commence à courir à compter du jour de la réception des informations par le consommateur.

(3) En cas de contestation sur la date de réception des biens ou, pour les services, sur la date de la conclusion du contrat, la charge de la preuve incombe au professionnel.

(4) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au premier paragraphe pour les contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au premier paragraphe;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le professionnel n'est pas en état de contrôler;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur;
- e) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loteries.

(5) Lorsque le prix d'un produit ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers, sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation entraîne la résiliation, sans pénalité, du contrat de crédit.

Art. 6.– En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Art. 7.– (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de celui où il a transmis sa commande au professionnel, le contrat est résilié de plein droit.

En cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit en être informé.

Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(3) En cas de contestation relative au respect du délai d'exécution, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 8.– (1) Est interdite la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

(2) En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Art. 9.– (1) L'utilisation par un professionnel des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopie;
- c) téléphone.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

Art. 10.– (1) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi.

(2) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. 11.– Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.

Art. 12.– (1) Les dispositions de la présente loi s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

(2) Lorsqu'une réglementation communautaire ou nationale spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente loi, à ces aspects précis des contrats à distance.

Art. 13.– L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

Art. 14.– La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance“.

Luxembourg, le 11 février 2003

Le Président-Rapporteur,
John SCHUMMER

4781/06

N° 4781⁶

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2002-2003

PROJET DE LOI

concernant la protection des consommateurs en matière de contrats
à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983
relative à la protection juridique du consommateur

* * *

DISPENSE DU SECOND VOTE CONSTITUTIONNEL PAR LE CONSEIL D'ETAT

(25.3.2003)

Le Conseil d'Etat,

appelé par dépêche du Premier Ministre, Ministre d'Etat, du 14 mars 2003 à délibérer sur la question de
dispense du second vote constitutionnel du

PROJET DE LOI

**concernant la protection des consommateurs en matière de contrats
à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983
relative à la protection juridique du consommateur**

qui a été adopté par la Chambre des députés dans sa séance du 13 mars 2003 et dispensé du second vote
constitutionnel;

Vu ledit projet de loi et les avis émis par le Conseil d'Etat en ses séances des 5 décembre 2001 et
26 novembre 2002;

se déclare d'accord

avec la Chambre des députés pour dispenser le projet de loi en question du second vote prévu par
l'article 59 de la Constitution.

Ainsi décidé en séance publique du 25 mars 2003.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président ff.,
Pierre MORES

Service Central des Imprimés de l'Etat

4781

MEMORIAL

Journal Officiel
du Grand-Duché de
Luxembourg

**MEMORIAL**

Amtsblatt
des Großherzogtums
Luxemburg

RECUEIL DE LEGISLATION

A — N° 61**8 mai 2003**

Sommaire**PROTECTION DES CONSOMMATEURS EN MATIERE
DE CONTRATS A DISTANCE**

Loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur page 1026

Loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et abrogeant l'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur.

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau;

Notre Conseil d'Etat entendu;

De l'assentiment de la Chambre des Députés;

Vu la décision de la Chambre des Députés du 13 mars 2003 et celle du Conseil d'Etat du 25 mars 2003 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote;

Avons ordonné et ordonnons:

Art. 1^{er}.- Au sens de la présente loi, on entend par:

(1) „contrat à distance”: tout contrat concernant des biens ou services conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même;

(2) „consommateur”: toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle;

(3) „professionnel”: toute personne physique ou morale qui, dans les contrats relevant de la présente loi, agit dans le cadre de son activité professionnelle;

(4) „technique de communication à distance”: tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties;

(5) „opérateur de technique de communication”: toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance;

(6) „services financiers”: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;

(7) „support durable”: tout instrument qui permet au consommateur de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées.

Art. 2.- (1) La présente loi s'applique aux contrats à distance, à l'exception de ceux:

- a) portant sur des services financiers;
- b) conclus par voie électronique telle que définie dans la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique;
- c) conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés;
- d) conclus avec les opérateurs de télécommunications du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques;
- e) conclus pour la construction et la vente des biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location;
- f) conclus lors d'une vente aux enchères.

(2) Les articles 3, 4, 5 et 6 de la présente loi ne s'appliquent pas:

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières;
- b) aux contrats de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

Art. 3.- (1) En temps utile avant la conclusion du contrat à distance, le consommateur doit bénéficier des informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) l'identité et l'adresse géographique de l'établissement du professionnel et celle où le consommateur peut présenter ses réclamations, et son numéro de téléphone;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou du service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises;
- d) les frais de livraison, le cas échéant;
- e) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- f) l'existence d'un droit de rétractation ainsi que, le cas échéant, l'indication si les frais directs de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation;
- g) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes;

- h) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an;
- i) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- j) la durée de validité de l'offre ou du prix;
- k) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.

(2) Les informations visées au paragraphe qui précède, dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées de manière claire et compréhensible par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables.

(3) Dans le cas de communications téléphoniques, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(4) En cas de contestation relative à l'existence ou au contenu d'une obligation ou information préalable, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 4.- (1) Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation des informations mentionnées à l'article 3, 1er paragraphe, points a) à h) en temps utile lors de l'exécution du contrat et au plus tard au moment de la livraison en ce qui concerne les biens non destinés à la livraison à des tiers, à moins que ces informations n'aient déjà été fournies au consommateur préalablement à la conclusion du contrat par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès. En tout état de cause, doit être fournie une information écrite non équivoque, claire et compréhensible sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article 5.

(2) Le premier paragraphe ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations.

(3) En cas de contestation relative à la confirmation des informations, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 5.- (1) Pour tout contrat conclu à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour se rétracter, sans pénalité et sans indication du motif. Toutefois, si le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations visées à l'article 4, le délai de rétractation est de trois mois. Ces délais courent:

- a) pour les biens, à compter du jour de leur réception par le consommateur,
- b) pour les services, à compter du jour de la conclusion du contrat.

(2) Si la confirmation des informations visées à l'article 4 intervient pendant le délai de trois mois visé au paragraphe précédent, le délai de sept jours commence à courir à compter du jour de la réception des informations par le consommateur.

(3) En cas de contestation sur la date de réception des biens ou, pour les services, sur la date de la conclusion du contrat, la charge de la preuve incombe au professionnel.

(4) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu au premier paragraphe pour les contrats:

- a) de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de sept jours ouvrables prévu au premier paragraphe;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction de fluctuations des taux du marché financier, que le professionnel n'est pas en état de contrôler;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ou qui, du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmérer rapidement;
- d) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo ou de logiciels informatiques descellés ou téléchargés par le consommateur;
- e) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines;
- f) de services de paris et de loteries.

(5) Lorsque le prix d'un produit ou d'un service est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers, sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation entraîne la résiliation, sans pénalité, du contrat de crédit.

Art. 6.- En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat, le professionnel est tenu au remboursement des sommes versées par le consommateur, sans frais. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises. Ce remboursement doit être effectué dans les meilleurs délais et, en tout cas, dans un délai de trente jours. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce délai.

Art. 7.- (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de celui où il a transmis sa commande au professionnel, le contrat est résilié de plein droit.

En cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit en être informé.

Le consommateur doit être remboursé sans délai des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(3) En cas de contestation relative au respect du délai d'exécution, la charge de la preuve incombe au professionnel.

Art. 8.- (1) Est interdite la fourniture de biens ou de services à un consommateur sans commande préalable de celui-ci lorsque cette fourniture est accompagnée d'une demande de paiement.

(2) En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

Art. 9.- (1) L'utilisation par un professionnel des techniques suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

- a) système automatisé d'appel sans intervention humaine (automate d'appel);
- b) télécopie;
- c) téléphone.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe précédent, lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

Art. 10.- (1) Le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés en vertu de la présente loi.

(2) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. 11.- Lorsque la loi qui régit le contrat est celle d'un Etat non membre de l'Union européenne, il sera impérativement fait application des dispositions de la présente loi, si le consommateur a sa résidence habituelle sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne et que le contrat y est proposé, conclu ou exécuté.

Art. 12.- (1) Les dispositions de la présente loi s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.

(2) Lorsqu'une réglementation communautaire ou nationale spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente loi, à ces aspects précis des contrats à distance.

Art. 13.- L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

Art. 14.- La référence à la présente loi pourra se faire sous forme abrégée en utilisant les termes de „loi concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance”.

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Mémorial pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

Le Ministre de l'Economie,
Henri Grethen

Cabasson, le 16 avril 2003.
Henri

Doc. parl. 4781; sess. ord. 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003