



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier consolidé

Projet de loi 7147

Projet de loi portant modification du Code de la consommation

Date de dépôt : 01-06-2017

Date de l'avis du Conseil d'État : 17-07-2017

Auteur(s) : Madame Francine Closener, Secrétaire d'Etat à l'Economie

Liste des documents

Date	Description	Nom du document	Page
27-10-2017	Résumé du dossier	Résumé	<u>3</u>
01-06-2017	Déposé	7147/00	<u>5</u>
21-06-2017	Avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs - Dépêche de l'Administrateur-Chargé de direction au Ministre de l'Economie (14.6.2017)	7147/01	<u>93</u>
10-07-2017	Avis de la Chambre de Commerce (4.7.2017)	7147/02	<u>96</u>
17-07-2017	Avis du Conseil d'État (14.7.2017)	7147/04	<u>99</u>
17-07-2017	Avis de la Chambre des Salariés (11.7.2017)	7147/03	<u>104</u>
27-09-2017	Avis de la Chambre des Métiers (14.9.2017)	7147/05	<u>109</u>
05-10-2017	Rapport de commission(s) : Commission de l'Economie Rapporteur(s) : Monsieur Claude Haagen	7147/06	<u>112</u>
12-10-2017	Avis de Chambre des Fonctionnaires et Employés publics (9.10.2017)	7147/07	<u>120</u>
12-10-2017	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°3 Une demande de dispense du second vote a été introduite	7147	<u>125</u>
26-10-2017	Dispense du second vote constitutionnel par le Conseil d'Etat (26-10-2017) Evacué par dispense du second vote (26-10-2017)	7147/08	<u>127</u>
05-10-2017	Commission de l'Economie Procès verbal (37) de la reunion du 5 octobre 2017	37	<u>130</u>
14-09-2017	Commission de l'Economie Procès verbal (34) de la reunion du 14 septembre 2017	34	<u>146</u>
09-11-2017	Publié au Mémorial A n°968 en page 1	7147	<u>155</u>

Résumé

7147 Résumé

Cette future loi apporte diverses modifications ponctuelles au Code de la consommation.

Ainsi, en réaction à une procédure dite EU-Pilot lancée par la Commission européenne à l'égard du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre de la transposition en droit national de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, des sanctions jugées non dissuasives sont renforcées par des sanctions pénales.

Sur base des recommandations de la Commission européenne, et alors que jusqu'à présent certaines obligations n'étaient sanctionnées en cas de non-respect par le professionnel que par la nullité du contrat conclu avec le consommateur, des peines d'amende sont introduites.

Egalement l'article L.213-2 du Code de la consommation est modifié, afin de l'aligner, d'une part, sur le texte de la directive 2011/83/UE et, d'autre part, de remplacer le délai de remboursement précis (30 jours) y prévu par une formulation en ligne avec la directive relative aux droits des consommateurs.

Les autres modifications au Code de la consommation répondent à des considérations d'application pratique de deux dispositions (L.112-3 paragraphe 1^{er} et L.212-6).

D'un côté, en ce qui concerne l'obligation d'indiquer les prix de vente à l'unité de mesure, pour les produits lessiviels et uniquement pour cette catégorie de produits, la faculté d'indiquer le prix également par unité de lavage pour une charge normale de lave-linge est introduite.

D'un autre côté, pour des biens d'occasion, l'obligation d'une « négociation individuelle » d'une éventuelle clause contractuelle écrite entre le professionnel et le consommateur lorsqu'il s'agit de fixer une garantie plus courte que la garantie légale de deux ans (sans qu'elle ne puisse être inférieure à un an) a été supprimée.

7147/00

N° 7147
CHAMBRE DES DEPUTES
 Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI
portant modification du Code de la consommation

* * *

(Dépôt: le 1.6.2017)

SOMMAIRE:

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (24.5.2017)	1
2) Exposé des motifs	2
3) Texte du projet de loi	2
4) Commentaire des articles	4
5) Fiche financière	7
6) Fiche d'évaluation d'impact	7
7) Texte coordonné	10

*

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 portant modification du Code de la consommation.

Palais de Luxembourg, le 24 mai 2017

Pour le Ministre de l'Economie,

La Secrétaire d'Etat,

Francine CLOSENER

HENRI

*

EXPOSE DES MOTIFS

L'objectif du présent projet de loi est double.

D'une part, il s'agit de réagir par rapport à une procédure dite EU-Pilot lancée par la Commission européenne à l'égard du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre de la transposition en droit national de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (ci-après „la directive“). Si, par rapport aux remarques émises par les instances européennes en août 2015, le gouvernement luxembourgeois a su au fil des échanges éclairer un certain nombre de points devenus de la sorte caducs, il reste que deux éléments nécessitent des adaptations législatives. Dès lors, le présent texte se propose premièrement de renforcer les sanctions jugées non dissuasives par des sanctions pénales. En deuxième lieu, les dispositions jugées allant au-delà de ce qui est permis par la directive s'alignent désormais sur le libellé du texte européen.

Le gouvernement entend par ailleurs profiter du présent projet de loi pour apporter deux modifications ponctuelles au Code de la consommation qui ne posent pas problème au regard du droit communautaire. Il s'agit d'un côté de l'abandon d'une exigence d'une clause individuellement négociée pour la réduction de la garantie à un an dans le cadre de la vente de biens d'occasion qui n'existe pas dans les pays voisins puisqu'elle va au-delà de ce qui est prévu au niveau européen en la matière. Il s'avère qu'elle constitue un frein en termes de concurrence pour les entreprises et de compétitivité de prix pour les consommateurs de sorte qu'il est proposé de l'abolir. D'un autre côté, il est proposé d'adapter les règles de l'affichage de prix en tenant compte de l'évolution des produits lessiviels et de permettre en conséquence l'utilisation comme nouvelle unité de mesure le dosage.

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1^{er}. Le Livre 1 du Code de la consommation est modifié comme suit:

1° A l'article L. 112-3, paragraphe 1^{er}, il est inséré un nouvel alinéa 4 de la teneur suivante:

„Par dérogation à l'alinéa 3 du présent paragraphe, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge peut être utilisée comme unité de mesure des produits lessiviels, déterminée conformément à l'annexe VII, point B du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents.“

2° A l'article L. 113-1, il est ajouté un paragraphe 7 de la teneur suivante:

„(7) Les infractions au premier paragraphe du présent article sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros.“

Art. 2. Le Livre 2 du Code de la consommation est modifié comme suit:

1° L'article L. 212-6 aura le libellé suivant:

„**Art. L. 212-6.** Pour mettre en œuvre la garantie légale du professionnel, le consommateur doit, par un moyen quelconque, lui dénoncer le défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Aucune prescription ne peut être acquise avant l'expiration de ce délai.

Le consommateur est déchu de son action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation prévue à l'alinéa qui précède, sauf au cas où il aurait été empêché de la faire valoir par suite de la fraude du professionnel.

Le délai de déchéance est encore interrompu par tous les pourparlers entre le professionnel et le consommateur. Le délai de déchéance est encore interrompu par une assignation en référé ainsi que par toute instruction judiciaire relative au défaut.

Un nouveau délai d'un an prend cours au moment où le professionnel aura notifié au consommateur, par lettre recommandée, qu'il interrompe les pourparlers ou que le consommateur est informé de la clôture de l'instruction.

Après l'expiration du délai de deux ans, le consommateur ne peut plus se prévaloir du défaut du bien, même par voie d'exception. Le consommateur peut toutefois, s'il n'a pas acquitté le prix et à condition d'avoir régulièrement dénoncé le défaut, opposer, comme exception contre la demande de paiement, une demande en réduction de prix ou en dommages et intérêts.

Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance.

Pour les biens d'occasions, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans sans que cette durée puisse être inférieure à un an. En matière automobile, une telle réduction n'est valable que si la première mise en circulation a eu lieu il y a plus d'une année."

2° L'article L. 213-2 prend la teneur suivante:

„Art. L. 213-2. (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit livrer le bien en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard dans un délai de trente jours après la conclusion du contrat.

(2) En cas de défaut de livraison du bien par le professionnel au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur enjoint au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

Si le professionnel n'effectue pas la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

La preuve relative aux deux alinéas précédents incombe au consommateur.

Le premier alinéa ne s'applique pas:

- a) lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien, ou
- b) lorsque la livraison dans le délai de livraison est essentielle, compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat, ou
- c) lorsque le consommateur a informé le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle.

Dans les cas a) à c), si le professionnel n'effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans qu'il ait besoin d'enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire.

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

Le présent article ne prive pas le consommateur du droit d'exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

3° L'article L. 213-7 prend la teneur suivante:

„Art. L. 213-7. En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La charge de la preuve concernant la demande d'une fourniture incombe au professionnel.

Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros."

4° A l'article L. 222-5, paragraphe 1^{er}, première ligne, il est inséré après l'expression „sur un support“ le mot „durable“.

5° A l'article L. 222-9, paragraphe 3, première ligne, le mot „à“ est supprimé entre les mots „l'exige“ et „l'article L. 222-3 ...“.

6° A l'article L. 222-11 sont introduits de nouveaux paragraphes 4 à 9 de sorte à lui conférer le libellé suivant:

„Art. L. 222-11. (1) L'utilisation par un professionnel des techniques de communication à distance suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

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

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.

(2) La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information précontractuelle,
- d'une confirmation du contrat,
- du respect des délais et du consentement du consommateur,

incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(3) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'information essentielles dans les contrats conclus à distance ou hors établissement peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes (1) et (2), L. 222-3, paragraphe (1), L. 222-4, L. 222-6, paragraphe (1) et L. 222-7, paragraphes (1), (3) et (4).

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe (2).

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

Art. 3. Le Livre 4 du Code de la consommation est modifié comme suit:

À l'article L. 412-1, paragraphe 1^{er}, première ligne, l'expression „règlement judiciaire“ est remplacée par „règlement extrajudiciaire“.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Ad article 1^{er}, point 1^o

L'article L. 112-3 du Code oblige les professionnels à indiquer non seulement le prix de vente d'un produit mais encore son prix à l'unité de mesure, définie comme kilogramme, litre, mètre, mètre carré ou mètre cube, conformément à la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à l'indication des prix. Les auteurs du projet de loi ont été rendus attentifs par le secteur professionnel que pour ce qui concerne les produits lessiviels, l'indication du prix au kilogramme (pour les poudres) et le litre (pour les liquides) ne permet plus nécessairement aux consommateurs de s'informer sur le produit et de comparer les prix avec d'autres produits lessiviels. En effet, le degré de

concentration de ces produits peut varier sensiblement, de sorte que les produits concentrés ont un prix au kilogramme ou au litre plus élevé que les produits non concentrés. Non seulement les consommateurs ne sont pas bien informés, mais encore les produits concentrés sont défavorisés par rapport aux autres lessiviels. Les auteurs du projet de loi suggèrent par conséquent que pour les produits lessiviels, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge, donc par dose, peut être utilisée comme unité de mesure. Les professionnels pourront ainsi à l'avenir indiquer le prix des produits lessiviels soit au kilogramme ou au litre, soit par dose, soit les deux. Les auteurs du projet de loi se sont inspirés du texte allemand. D'ailleurs, la directive précitée relative à l'indication des prix accorde expressément cette faculté aux Etats membres en son article 2, point b) lorsque l'unité de mesure autre que le kilogramme, le litre, etc. „est utilisée de façon généralisée et habituelle dans l'Etat membre concerné pour la commercialisation de produits spécifiques“. Les auteurs du projet de loi proposent de surcroît de se référer expressément au règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents. En effet ce règlement prévoit des obligations d'étiquetage sur le dosage de détergents textiles. Comme cette information est obligatoire et uniformisée au niveau européen, il semble logique aux auteurs du projet de loi d'utiliser cette indication comme unité de base.

Ad article 1^{er}, point 2°

L'article L. 113-1, paragraphe (1) règle les obligations d'information précontractuelle des professionnels à l'égard des consommateurs pour les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement. Ces obligations d'information trouvent leur source dans la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 sur les droits des consommateurs, transposée par la loi du 2 avril 2014 portant modification du Code de la consommation. Les auteurs du projet de loi proposent d'introduire des sanctions pénales en cas de violation des obligations d'information pour la raison suivante: La Commission européenne a adressé au Luxembourg un EU Pilot en date du 5 août 2015 par lequel elle reproche, e.a., au Luxembourg de ne pas avoir appliqué des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives en cas de violation des dispositions portant transposition de la directive, tel qu'exigées par l'article 24 de la directive. Selon la Commission, la nullité prévue au Code pour sanctionner le non-respect d'obligations d'informations essentielles n'est pas suffisante.

Les auteurs du projet de loi suggèrent dès lors de sanctionner par des amendes pénales pouvant aller jusqu'à 15.000 euros le défaut par le professionnel d'informer les consommateurs en conformité avec l'article L. 113-1, paragraphe (1). Ils sont d'avis qu'une telle amende constitue une sanction suffisamment effective, proportionnée et dissuasive au sens de la directive et devrait éviter que la Commission ne lance une procédure d'infraction à l'égard du Luxembourg.

Ad article 2., point 1°

L'article L. 212-6, alinéa dernier, prévoit pour les biens d'occasion une dérogation au principe général selon lequel le délai de la garantie de conformité expire au bout de deux ans à compter de la délivrance du bien. Ledit alinéa prévoit que pour les biens d'occasion, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, „par une clause contractuelle écrite individuellement négociée“ une garantie plus courte que deux ans, sans que cette durée puisse être inférieure à un an. Les auteurs du Code avaient, lors de la rédaction du Code, fait usage de la faculté accordée par la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (art. 7, paragraphe (1), alinéa 2) aux Etats membres de prévoir, pour les biens d'occasion, que „le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou passer des accords prévoyant, pour la responsabilité du vendeur, un délai plus court ... Ce délai ne peut être inférieur à un an.“. Il s'est toutefois avéré dans la pratique, notamment dans le secteur des voitures d'occasion, que l'exigence d'une négociation individuelle entre le professionnel et le consommateur – non prévue par la directive précitée – pose problème. D'ailleurs une recherche a montré qu'aucun de nos pays limitrophes n'exige une telle négociation individuelle. Les vendeurs luxembourgeois risquent donc d'être désavantagés par rapport à leurs collègues de l'autre côté de la frontière puisqu'ils ne peuvent pas afficher dans leur publicité des biens d'occasion à des prix avantageux qui prennent d'office en compte une garantie réduite d'un an. Le vendeur luxembourgeois risque ainsi de subir un désavantage en termes de concurrence comparé à ses collègues belges, français et allemands. De même, le consommateur au Luxembourg se voit pénalisé par des prix moins avantageux qui incluraient d'office le fait que la responsabilité du vendeur est limitée à un an. Au vu de cet intérêt mutuel, les auteurs du projet de loi proposent partant de supprimer l'exigence de négociation individuelle. Il

suffira à l'avenir de prévoir une clause correspondante dans les conditions générales, pourvu bien sûr que le consommateur en ait pleinement connaissance.

Ad article 2., point 2°

Il est suggéré de supprimer, à l'article L. 213-2, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, l'exigence d'une lettre recommandée si le consommateur veut enjoindre au professionnel de livrer un bien endéans le délai imparti. En effet, dans le cadre de l'EU Pilot pré-mentionné, la Commission européenne reproche au Luxembourg d'avoir posé des exigences supplémentaires par rapport à la directive sur les droits des consommateurs. De surcroît, la démarche des consommateurs se trouverait compliquée par l'obligation de s'adresser au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception, obligation qui ne serait pas conforme au degré de protection des consommateurs fixé par la directive. Le Gouvernement s'est déclaré d'accord vis-à-vis de la Commission européenne à supprimer l'exigence de la lettre recommandée.

Le paragraphe 2, alinéa 6, vise la résiliation du contrat de vente par le consommateur suite au non-respect par le professionnel du délai de livraison du bien. Le texte actuel prévoit que le professionnel doit alors rembourser le consommateur de tout paiement éventuel, et ce endéans un délai de trente jours. Si cela ne se fait pas, le montant à rembourser sera majoré d'intérêts de retard à l'expiration de ce délai. Il est proposé de supprimer la référence à ce délai de retard de trente jours endéans lequel le consommateur a droit à être remboursé. Ce point a en effet été soulevé par la Commission européenne d'après laquelle le délai de trente jours ne figure pas dans la directive sur les droits des consommateurs, pas plus que l'obligation de payer des intérêts de retard suite à l'expiration du délai de trente jours. La directive exige en effet le remboursement „sans retard excessif“. Selon la Commission européenne, dans la pratique il faut déterminer au cas par cas ce que l'on comprend sous le terme „retard excessif“. Le Gouvernement s'est déclaré d'accord à l'égard de la Commission européenne à supprimer le délai de trente jours pour s'en tenir à l'avenir à la terminologie de la directive, mais entend garder, en vertu du principe qu'il appartient librement à chaque Etat membre de déterminer les sanctions à un manquement, l'obligation pour le professionnel de payer des intérêts de retard en cas de retard excessif.

Ad article 2., point 3°

Les auteurs du projet de loi proposent de sanctionner les fournitures non demandées visées à l'article L. 213-7 par une amende allant de 251 à 120.000 euros. Pour ce qui concerne le montant maximal assez élevé, ils se sont alignés – par analogie avec l'article L. 122-7, point 6) – sur les sanctions applicables en cas de pratiques commerciales déloyales telles que prévues à l'article L. 122-8. Ici encore, la raison ayant poussé à l'introduction d'une sanction pénale est l'EU Pilot de la Commission européenne mentionné aux commentaires sur l'article 1, point 2°.

Ad article 2., points 4° et 5°

Il s'agit de redresser des erreurs purement matérielles.

Ad article 2., point 6°

Ici encore, les auteurs du projet de loi suggèrent d'introduire des sanctions pénales. Sont visés le non-respect par le professionnel de ses obligations d'information dans les contrats à distance et hors établissement, respectivement son défaut de respecter les dispositions relatives au droit de rétractation. Ils se réfèrent à leurs commentaires dans le cadre de l'article 1, point 2°. De façon générale, ils se sont inspirés partiellement du Code de la consommation français – tout en préférant des montants moins élevés pour les amendes pénales, et en s'abstenant de prévoir des peines de prison –, en distinguant selon la gravité de l'infraction et entre les contrats à distance d'un côté et les contrats hors établissement de l'autre côté.

Ad article 3

L'article L. 412-1, paragraphe 1^{er}, première ligne contient une erreur matérielle qu'il convient de redresser: „règlement extrajudiciaire des litiges de consommation“ au lieu de „règlement judiciaire ...“.

*

FICHE FINANCIERE

(Art. 79 de la loi du 8 juin 1999 sur le Budget, la Comptabilité et la Trésorerie de l'Etat)

Le projet de loi ne comporte pas de dispositions dont l'application est susceptible de grever le budget de l'Etat.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Intitulé du projet:	Projet de loi portant modification du Code de la consommation
Ministère initiateur:	Ministère de l'Economie
Auteur(s):	Marie-Josée Ries/Patricia Thill
Tél:	247-84167/247-88417
Courriel:	marie-josee.ries@eco.etat.lu, patricia.thill@eco.etat.lu
Objectif(s) du projet:	1. Modifications rendues nécessaires par un EU Pilot. 2. Abolition de freins à une saine concurrence des entreprises et augmentation de la compétitivité de prix pour les consommateurs
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s):	Aucun
Date:	mai 2017

Mieux légiférer

- Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) consultée(s): Oui Non
Si oui, laquelle/lesquelles:
Remarques/Observations: ...
- Destinataires du projet:

– Entreprises/Professions libérales:	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
– Citoyens:	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input checked="" type="checkbox"/>
– Administrations:	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
- Le principe „Think small first“ est-il respecté? Oui Non N.a.¹
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité?)
Remarques/Observations: ...
- Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire? Oui Non
Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière? Oui Non
Remarques/Observations: ...

¹ N.a.: non applicable.

5. Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures? Oui Non
Remarques/Observations: ...
6. Le projet contient-il une charge administrative² pour le(s) destinataire(s)? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet?) Oui Non
Si oui, quel est le coût administratif³ approximatif total? (nombre de destinataires x coût administratif par destinataire) ...
7. a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire? Oui Non N.a.
Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il? Registre de commerce et des sociétés/Registre public des autorisations d'établissement
- b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel⁴? Oui Non N.a.
Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il? ...
8. Le projet prévoit-il:
- une autorisation tacite en cas de non-réponse de l'administration? Oui Non N.a.
 - des délais de réponse à respecter par l'administration? Oui Non N.a.
 - le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois? Oui Non N.a.
9. Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p. ex. prévues le cas échéant par un autre texte)? Oui Non N.a.
Si oui, laquelle: ...
10. En cas de transposition de directives communautaires, le principe „la directive, rien que la directive“ est-il respecté? Oui Non N.a.
Si non, pourquoi? ...
11. Le projet contribue-t-il en général à une:
- a) simplification administrative, et/ou à une Oui Non
 - b) amélioration de la qualité réglementaire? Oui Non
- Remarques/Observations:
12. Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites? Oui Non N.a.

2 Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en oeuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

3 Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple: taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

4 Loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel (www.cnpd.lu)

13. Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)? Oui Non
Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système? ...
14. Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée? Oui Non N.a.
Si oui, lequel? ...
Remarques/Observations: ...

Egalité des chances

15. Le projet est-il:
- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
 - positif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez de quelle manière: ...
 - neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez pourquoi: ...
 - négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez de quelle manière: ...
16. Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes? Oui Non N.a.
Si oui, expliquez de quelle manière: ...

Directive „services“

17. Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation⁵? Oui Non N.a.
Si oui, veuillez annexer le formulaire A, disponible au site Internet du Ministère de l'Economie.
18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers⁶? Oui Non N.a.

*

⁵ Article 15, paragraphe 2 de la directive „services“ (cf. Note explicative, p. 10-11)

⁶ Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive „services“ (cf. Note explicative, p. 10-11)

TEXTE COORDONNE

CODE DE LA CONSOMMATION

Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation

(Mém. A – 69 du 12 avril 2011, p. 1120; doc. parl. 5881A,
doc. parl. 5881A, dir. 2008/48 et 2008/122)

modifié par:

Loi du 28 juillet 2011;

(Mém. A – n° 172 du 10 août 2011; p. 2937; doc. parl. 6243, dir. 2009/136)

Loi du 2 avril 2014;

(Mém. A – n° 64 du 22 avril 2014, p. 660 et Mém. A – n° 77 du 8 mai 2014, p. 1113 (rectificatif);
doc. parl. 6478, dir. 2011/83)

Loi du 27 avril 2015;

(Mém. A – n° 82 du 4 mai 2015, p. 1500; doc. parl. 6695)

Loi du 17 février 2016.

(Mém. A – n° 60 du 14 avril 2016; p. 1031; doc. parl. 6769)

Projet de loi (gras souligné)

*

Dispositions préliminaires – Définitions de portée générale

Art. L. 010-1. Pour l'application du présent Code, il faut entendre par:

- 1) „Consommateur“: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 2) „(Loi du 2 avril 2014) „Professionnel“: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;“
- 3) „(Loi du 2 avril 2014) „Support durable“: tout instrument qui permet au consommateur ou au professionnel 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;“
- 4) „(Loi du 2 avril 2014) „Enchère publique“: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un notaire ou un huissier de justice, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquérir ledit bien ou service;“
- 5) „(Loi du 2 avril 2014) „Contenu numérique“: des données produites et fournies sous forme numérique.“

Art. L. 010-2. Le présent Code existe sans préjudice

- 1) de la loi „(Loi du 2 avril 2014) modifiée“ du 28 novembre 2006 portant 1. transposition de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique; 2. transposition de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 3. modification du Code du travail et portant introduction dans le Livre II d'un nouveau titre V relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 4. modification des articles 454 et 455 du Code pénal; 5. modification de la loi du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées,

2) de la loi du 21 décembre 2007 portant 1. transposition de la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services; 2. modification du Code pénal; 3. modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

*

LIVRE 1

INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES

TITRE 1

Information des consommateurs

„(Loi du 17 février 2016) Chapitre 1 – Obligations générales d'information“

Art. L. 111-1. (1) Avant la conclusion de tout contrat, le professionnel doit mettre, de façon claire et compréhensible, le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des biens ou services qu'il propose.

(2) Toute description des caractéristiques et qualités d'un bien ou service faite dans des documents et moyens de publicité, de même que toute déclaration de garantie commerciale y relative effectuée au moment de la publicité ou communiquée au consommateur, sont réputées faire partie intégrante du contrat relatif à ce bien ou à ce service, même si la publicité est le fait du fabricant, du détenteur ou de l'exploitant de la marque ou de tout autre professionnel situé en amont du professionnel en cause.

Lorsque le bien ou le service n'est pas conforme à cette description ou à cette déclaration, le consommateur peut demander la résolution du contrat.

Chapitre 2 – Indication des prix

Section 1 – Dispositions communes

Art. L. 112-1. Tout professionnel doit, par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur du prix des produits et des services qu'il offre.

Art. L. 112-2. (1) Le prix des produits et des services doit être porté à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible.

Les prix sont obligatoirement indiqués en euro.

(2) Sauf disposition législative ou réglementaire contraire, il ne peut être exigé de prix supérieurs à ceux qui sont indiqués.

(3) Les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation doivent indiquer des prix service compris.

„(Loi du 2 avril 2014) (4) Lorsque, dans une communication commerciale telle que définie à l'article L. 222-12, il est fait référence au prix de vente d'un produit ou d'un service, ce dernier doit être indiqué en conformité avec le présent chapitre. Lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier.“

Section 2 – Indication du prix des produits

Art. L. 112-3. (1) Tout professionnel doit indiquer au consommateur le prix de vente des produits qu'il offre à la vente aux consommateurs, ainsi que leur prix à l'unité de mesure.

Le prix de vente est défini comme le prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit.

Le prix à l'unité de mesure est défini comme le prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour un kilogramme, un litre, un mètre, un mètre carré ou un mètre cube.

Par dérogation à l'alinéa 3 du présent paragraphe, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge peut être utilisée comme unité de mesure des produits lessiviels, déterminée conformément à l'annexe VII, point B du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents.

(2) Lorsque l'indication du poids net et du poids net égoutté est exigée pour certains produits préemballés, l'indication du prix à l'unité de mesure pour le poids net égoutté est suffisante.

(3) Par dérogation au premier paragraphe, l'indication du prix à l'unité de mesure n'est pas obligatoire:

1) pour les produits alimentaires suivants pour lesquels seule l'indication du prix de vente est exigée:

- a. produits alimentaires dont la quantité n'excède pas 100 g/ml;
- b. pâtisseries et produits de boulangerie autres que le pain, dont le prix est fixé à la pièce;
- c. fruits, légumes, épices et autres produits habituellement vendus à la pièce ou à l'unité.

2) pour les produits non alimentaires, à l'exception de ceux repris ci-après:

I – Produits d'hygiène et de beauté:

- savons de toilette
- dentifrices et lotions dentaires
- produits de bain et de douche
- soins de la chevelure
- produits de rasage
- eaux de toilette et eaux de Cologne à l'exception des extraits de parfum; lotions d'hygiène corporelle; émulsions, crèmes de soin; crèmes solaires.

II – Produits d'entretien ménager:

- produits à récurer, détartrer, déboucher, décaper, détacher
- produits d'entretien des sols, tapis, vinyles, vitres
- produits lessiviels (tels les produits à laver et les assouplissants).

III – Produits de construction, de bricolage et de jardinage:

- ciments, chaux, plâtres et sables
- tissus et panneaux d'isolation
- produits chimiques de base comme les colorants, les solvants et les acides
- les peintures, les vernis et les diluants
- les colles
- les produits d'entretien et d'amendement des sols
- les tourbes, terreaux, composts et autres produits phytosanitaires
- les semences
- les câbles
- les verres plats et produits assimilés
- produits d'entretien des matériaux.

IV – Autres produits:

- les lubrifiants et les antigels
- les films alimentaires en aluminium, en plastique ou en papier
- produits d'entretien courant pour l'automobile.

3) pour les produits vendus à l'occasion d'une prestation de service.

Art. L. 112-4. (1) Le prix à l'unité de mesure ne doit pas être indiqué s'il est identique au prix de vente.

(2) Lorsque les produits sont commercialisés en vrac, c'est-à-dire sans conditionnement préalable et mesurés en présence du consommateur, seul le prix à l'unité de mesure doit être indiqué.

(3) Lorsque des produits différents sont commercialisés sous un même emballage, seul le prix de vente de l'ensemble doit être indiqué.

Art. L. 112-5. (1) L'indication du prix à l'unité de mesure des produits autres que ceux commercialisés en vrac, offerts à la vente dans les commerces dont la surface de vente n'excède pas les 400 m² ou dans un commerce ambulant, est facultative.

(2) La dérogation prévue au premier paragraphe est exclue lorsque plusieurs commerces sont exploités par une même personne, physique ou morale, et que la surface de vente de l'un d'entre eux excède 400 m².

Art. L. 112-6. (1) Le prix des produits exposés à la vue du public doit être visible de l'intérieur lorsque ces produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente. Il doit être visible de l'extérieur, lorsque ces produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs.

Les prix sont indiqués individuellement si les articles offerts en vente diffèrent par leur nature, leur qualité, leur conditionnement ou leur présentation.

Ils peuvent être indiqués de manière collective s'ils se rapportent à des produits identiques, réunis en un même endroit.

(2) Le prix des produits non exposés à la vue du public mais disponibles pour la vente au détail, soit dans le magasin, soit dans des locaux attenants au magasin et directement accessibles de celui-ci, doit faire l'objet d'un étiquetage ou doit être indiqué dans une liste de prix exposée à l'intérieur du magasin et accessible au public.

Art. L. 112-7. „(Loi du 2 avril 2014) Toute communication commerciale faisant référence au prix de vente d'un produit soumis en vertu du présent chapitre à l'obligation de double indication des prix doit également mentionner son prix à l'unité de mesure, quand bien même ces produits seraient offerts à la vente dans un commerce dont la surface n'excède pas 400 m² ou dans un commerce ambulant.“

Section 3 – Indication du prix des services

Art. L. 112-8. „(Loi du 5 juillet 2016) (1) Tout professionnel, à l'exception des professions libérales, doit, sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires propres à sa profession ou à son domaine d'activité, indiquer au consommateur les tarifs unitaires ou forfaitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes qu'il propose.“

Lorsque le prix définitif ne peut être déterminé par avance, l'indication doit porter sur le prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total. Il en est ainsi notamment du tarif horaire toutes taxes comprises de la main-d'œuvre et des frais de déplacement.

(2) Lorsque le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public, ses tarifs doivent être affichés et être visibles tant de l'extérieur que de l'intérieur.

„(Loi du 5 juillet 2016) Dans le cadre des services de taxis, les tarifs doivent être affichés à l'extérieur et à l'intérieur du taxi. Les modalités de l'affichage peuvent être arrêtées par règlement grand-ducal.“

Lorsque l'importance du nombre des prestations de services proposées et la diversité de leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible par la clientèle, le document peut être remplacé par un catalogue ou toute autre brochure reprenant le prix des prestations les plus courantes et mis à disposition du public dans les lieux de sa réception. Le document peut de même être remplacé par un devis qui indique la somme globale à payer toutes taxes comprises.

Section 4 – Sanctions

Art. L. 112-9. „(Loi du 2 avril 2014) (1) Les infractions aux articles L. 112-1 à L. 112-8 sont punies d’une amende de 25 à 1.000 euros. Les amendes prévues au présent article sont de nature contraventionnelle.

(2) Des avertissements taxés peuvent être, décernés par les fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale.“

(3) L’avertissement taxé est subordonné à la condition, soit que le contrevenant consent à verser immédiatement entre les mains des fonctionnaires préqualifiés la taxe due, soit, lorsque la taxe ne peut pas être perçue sur le lieu même de l’infraction, qu’il s’en acquitte dans le délai lui imparti par sommation.

Dans cette deuxième hypothèse le paiement peut notamment se faire dans le bureau de la police grand-ducale ou par versement au compte postal ou bancaire indiqué par la même sommation.

(4) L’avertissement taxé est remplacé par un procès-verbal ordinaire:

1° si le contrevenant n’a pas payé dans le délai imparti;

2° si le contrevenant déclare ne pas vouloir ou ne pas pouvoir payer la ou les taxes;

3° si le contrevenant était mineur au moment des faits.

(5) Le montant de la taxe ainsi que les modes du paiement sont fixés par règlement grand-ducal qui détermine aussi les modalités d’application du présent article et qui établira un catalogue groupant les contraventions suivant le montant des taxes à percevoir.

(6) En cas de concours réel, il y a autant d’avertissements taxés qu’il y a de contraventions constatées. En cas de concours idéal, la taxe la plus élevée est seule perçue.

(7) Les frais de rappel éventuels font partie intégrante de la taxe.

Le montant à percevoir par avertissement taxé ne peut pas dépasser le maximum de l’amende prévue au premier paragraphe du présent article.

(8) La taxe est à verser dans un délai de 45 jours à compter de la constatation de l’infraction. Elle est augmentée, le cas échéant, des frais de rappel. Son versement a pour conséquence d’arrêter toute poursuite.

Lorsque la taxe a été réglée après ce délai, elle est remboursée en cas d’acquiescement. Elle est imputée sur l’amende prononcée et sur les frais de justice éventuels en cas de condamnation. Dans ce cas, le paiement de la taxe ne préjudicie pas au sort d’une action en justice.

„(Loi du 2 avril 2014) (9) Une amende de 50 à 2.000 euros peut être prononcée si le professionnel a de nouveau commis une infraction aux dispositions des articles L. 112-1 à L. 112-8, et ce avant l’expiration d’un délai de trois ans à partir du jour où une précédente condamnation en matière d’indication des prix est devenue irrévocable ou à partir du jour où l’intéressé s’est acquitté d’un avertissement taxé encouru du chef d’une même contravention.“

„(Loi du 2 avril 2014) Chapitre 3 – Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

Art. L. 113-1. (1) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu’un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel, qu’il soit public ou privé, doit fournir, de façon claire et compréhensible, au consommateur les informations suivantes, pour autant qu’elles ne ressortent pas du contexte:

- a) les caractéristiques essentielles des biens ou services qu’il propose, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l’identité du professionnel, par exemple sa raison sociale, l’adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone;

- c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu; tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent être raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;
- d) le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- e) outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales telles que définies à l'article L. 212-10 du présent Code, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;
- f) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- g) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
- h) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux contrats:

- a) portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin, y compris les soins de longue durée;
- b) portant sur des services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
- c) portant sur les jeux d'argent, qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris;
- d) portant sur les services financiers tels que définis à l'article 222-1;
- e) portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers;
- f) portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles;
- g) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 5 concernant les voyages à forfait;
- h) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 3 concernant les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange;
- i) dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, sans préjudice d'obligations d'information auxquelles sont soumis les notaires en conformité avec les règles spécifiques les régissant;
- j) portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur;
- k) portant sur les services de transport de passagers;
- l) conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
- m) conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur;

n) portant sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion.

(4) a) Si le droit applicable au contrat est le droit d'un Etat membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par le présent article.

b) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est réputée nulle et non écrite.

(5) Le présent article s'applique sans préjudice d'exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions légales pouvant exister dans des secteurs spécifiques.

(6) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur."

(7) Les infractions au premier paragraphe du présent article sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros.

TITRE 2

Pratiques commerciales déloyales

Chapitre 1 – Dispositions générales

Art. L. 121-1. (1) Le présent titre s'applique aux pratiques commerciales déloyales des professionnels vis-à-vis des consommateurs portant atteinte à leurs intérêts économiques et ce avant, pendant et après l'offre en vente et la vente de produits.

(2) Le présent titre s'applique sans préjudice:

- 1) du droit des contrats, en particulier des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats;
- 2) des dispositions communautaires ou nationales relatives à la santé et à la sécurité des produits;
- 3) des dispositions législatives, réglementaires et administratives en matière de certification et d'indication du titre des ouvrages en métal précieux;
- 4) des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation ou des codes de déontologie ou de toute autre disposition spécifique régissant les professions réglementées;
- 5) „(Loi du 2 avril 2014) de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 1997/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 1984/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative.“

Art. L. 121-2. Pour l'application du présent titre, il faut entendre par:

- 1) „produit“: tout bien ou tout service, y compris les biens immeubles, les droits et les obligations;
- 2) „pratiques commerciales des entreprises vis-à-vis des consommateurs“ (ci-après également dénommées „pratiques commerciales“): toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs;
- 3) „altération substantielle du comportement économique des consommateurs“: l'utilisation d'une pratique commerciale compromettant sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et l'amenant par conséquent à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement;
- 4) „code de conduite“: un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposées par les dispositions législatives, réglementaires ou administratives et qui définissent le comportement des professionnels qui s'engagent à être liés par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratiques commerciales ou un ou plusieurs secteurs d'activité;
- 5) „responsable de code“: toute entité, y compris un professionnel ou groupe de professionnels, responsable de l'élaboration et de la révision d'un code de conduite et/ou de la surveillance du respect de ce code par ceux qui se sont engagés à être liés par lui;

- 6) „diligence professionnelle“: le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale, industrielle, artisanale ou libérale dans son domaine d'activité;
- 7) „invitation à l'achat“: une communication commerciale indiquant les caractéristiques du produit et son prix de façon appropriée en fonction des moyens utilisés pour cette communication commerciale et permettant ainsi au consommateur de faire un achat;
- 8) „influence injustifiée“: l'utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative;
- 9) „décision commerciale“: toute décision prise par un consommateur concernant l'opportunité, les modalités et les conditions relatives au fait d'acheter, de faire un paiement intégral ou partiel pour un produit, de conserver ou de se défaire d'un produit ou d'exercer un droit contractuel en rapport avec le produit; une telle décision peut amener le consommateur, soit à agir, soit à s'abstenir d'agir;
- 10) „profession réglementée“: une activité ou un ensemble d'activités professionnelles dont l'accès, l'exercice ou une des modalités d'exercice est subordonné directement ou indirectement à des dispositions législatives, réglementaires ou administratives relatives à la possession de qualifications professionnelles déterminées.

Chapitre 2 – Pratiques commerciales déloyales

Art. L. 122-1. (1) Les pratiques commerciales déloyales sont interdites.

(2) Une pratique commerciale est déloyale si:

- a) elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle
et
- b) elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit, du consommateur moyen qu'elle touche ou auquel elle s'adresse, ou du membre moyen du groupe lorsqu'une pratique commerciale est ciblée vers un groupe particulier de consommateurs.

(3) Les pratiques commerciales qui sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique d'un groupe clairement identifiable de consommateurs parce que ceux-ci sont particulièrement vulnérables à la pratique utilisée ou au produit qu'elle concerne en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité, alors que l'on pourrait raisonnablement attendre du professionnel qu'il prévoie cette conséquence, sont évaluées du point de vue du membre moyen de ce groupe. Cette disposition est sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou des déclarations qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.

(4) En particulier, sont déloyales les pratiques commerciales qui sont trompeuses, au sens de la section 1, ou agressives, au sens de la section 2.

Section 1 – Pratiques commerciales trompeuses

Sous-section 1 – Actions trompeuses

Art. L. 122-2. (1) Une pratique commerciale est réputée trompeuse:

- 1) si elle contient des informations fausses;
ou
- 2) si, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont factuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments ci-après et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Ces éléments concernent:

- a) l'existence ou la nature du produit;
- b) les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, son exécution, sa composition, ses accessoires, le service après-vente et le traitement des réclamations, le mode et la date de fabrication ou de prestation, sa livraison, son aptitude à l'usage, son utilisation, sa quantité, ses spécifications, son origine géographique ou commerciale ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur le produit;
- c) l'étendue des engagements du professionnel, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que le professionnel ou le produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect;
- d) le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix;
- e) la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation;
- f) la nature, les qualités et les droits du professionnel ou de son représentant, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens ou ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou les récompenses et distinctions qu'il a reçues;
- g) les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement selon l'article L. 212-5 du Code de la consommation en matière de garantie légale, ou les risques qu'il peut encourir.

(2) Est également réputée trompeuse une pratique commerciale si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, et qu'elle implique:

- a) toute activité de marketing concernant un produit, y compris la publicité comparative, créant une confusion avec un autre produit, marque, nom commercial ou autre signe distinctif d'un concurrent;
- b) le non-respect par le professionnel d'engagements contenus dans un code de conduite par lequel il s'est engagé à être lié, dès lors que ces engagements sont fermes et vérifiables, et qu'il indique qu'il est lié par le code.

Sous-section 2 – Omissions trompeuses

Art. L. 122-3. (1) Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(2) Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle un professionnel, compte tenu des aspects mentionnés au (1), dissimule une information substantielle visée audit paragraphe ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps ou lorsqu'il n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(3) En vue de déterminer si des informations ont été omises lorsque le moyen de communication utilisé aux fins de la pratique commerciale impose des limites d'espace ou de temps, il doit être tenu compte de ces limites ainsi que de toute mesure prise par le professionnel pour mettre les informations à la disposition du consommateur par d'autres moyens.

(4) Lors d'une invitation à l'achat, sont considérées comme substantielles, dès lors qu'elles ne ressortent pas déjà du contexte, les informations suivantes:

- a) les caractéristiques principales du produit, dans la mesure appropriée eu égard au moyen de communication utilisé et au produit concerné;

- b) l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- c) le prix toutes taxes comprises, ou, lorsque la nature du produit signifie que le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, la manière dont le prix est calculé, ainsi que, le cas échéant, tous les coûts supplémentaires de transport, de livraison et postaux, ou, lorsque ces coûts ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces coûts peuvent être à la charge du consommateur;
- d) les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle;
- e) le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation.

(5) Sont également réputées substantielles les informations à arrêter par règlement grand-ducal qui sont relatives aux communications commerciales, y compris la publicité ou le marketing.

Sous-section 3 – Pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances

Art. L. 122-4. Les pratiques commerciales trompeuses ci-après sont réputées déloyales en toutes circonstances:

- 1) Pour un professionnel, se prétendre signataire d'un code de conduite alors qu'il ne l'est pas.
- 2) Afficher un certificat, un label de qualité, ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire.
- 3) Affirmer qu'un code de conduite a reçu l'approbation d'un organisme public ou autre alors que ce n'est pas le cas.
- 4) Affirmer qu'un professionnel (y compris ses pratiques commerciales) ou qu'un produit a été agréé, approuvé ou autorisé par un organisme public ou privé alors que ce n'est pas le cas ou sans respecter les conditions de l'agrément, de l'approbation ou de l'autorisation reçue.
- 5) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué sans révéler les raisons plausibles que pourrait avoir le professionnel de penser qu'il ne pourra pas le faire lui-même, ou faire fournir par un autre professionnel, les produits en question ou des produits équivalents au prix indiqué, pendant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu du produit, de l'ampleur de la publicité faite pour le produit et du prix proposé (publicité appât).
- 6) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué et ensuite, dans le but de faire la promotion d'un produit différent:
 - a) soit refuser de présenter aux consommateurs l'article ayant fait l'objet de la publicité,
 - b) soit refuser de prendre des commandes concernant cet article ou de le livrer dans un délai raisonnable,
 - c) soit en présenter un échantillon défectueux.
- 7) Déclarer faussement qu'un produit ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause.
- 8) S'engager à fournir un service après-vente aux consommateurs avec lesquels le professionnel a communiqué avant la transaction dans une langue qui n'est pas une langue officielle de l'Etat membre dans lequel il est établi et, ensuite, assurer ce service uniquement dans une autre langue sans clairement en informer le consommateur avant que celui-ci ne s'engage dans la transaction.
- 9) Déclarer ou donner l'impression que la vente d'un produit est licite alors qu'elle ne l'est pas.
- 10) Présenter les droits conférés au consommateur par les dispositions légales ou réglementaires comme constituant une caractéristique propre à la proposition faite par le professionnel.
- 11) Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit, alors que le professionnel a financé celle-ci lui-même, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur (publireportage).
- 12) Formuler des affirmations factuellement inexactes en ce qui concerne la nature et l'ampleur des risques auxquels s'expose le consommateur sur le plan de sa sécurité personnelle ou de celle de sa famille s'il n'achète pas le produit.

- 13) Promouvoir un produit similaire à celui d'un fabricant particulier de manière à inciter délibérément le consommateur à penser que le produit provient de ce même fabricant alors que tel n'est pas le cas.
- 14) Créer, exploiter ou promouvoir un système de promotion pyramidale dans lequel un consommateur verse une participation en échange de la possibilité de percevoir une contrepartie provenant essentiellement de l'entrée d'autres consommateurs dans le système plutôt que de la vente ou de la consommation de produits.
- 15) „Supprimé (Loi du 2 avril 2014)“ Déclarer que le professionnel est sur le point de cesser ses activités ou de les établir ailleurs alors que tel n'est pas le cas.
- 16) Affirmer d'un produit qu'il augmente les chances de gagner aux jeux de hasard.
- 17) Affirmer faussement qu'un produit est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations.
- 18) Communiquer des informations factuellement inexacts sur les conditions de marché ou sur les possibilités de trouver le produit, dans le but d'inciter le consommateur à acquérir celui-ci à des conditions moins favorables que les conditions normales de marché.
- 19) Affirmer, „(Loi du 2 avril 2014) dans le cadre d'une pratique commerciale“, qu'un concours est organisé ou qu'un prix peut être gagné sans attribuer les prix décrits ou un équivalent raisonnable.
- 20) Décrire un produit comme étant „gratuit“, „à titre gracieux“, „sans frais“ ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés à la réponse à la pratique commerciale et au fait de prendre possession ou livraison de l'article.
- 21) Inclure dans le matériel promotionnel une facture ou un document similaire demandant paiement qui donne au consommateur l'impression qu'il a déjà commandé le produit commercialisé alors que ce n'est pas le cas.
- 22) Affirmer faussement ou donner l'impression que le professionnel agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ou se présenter faussement comme un consommateur.
- 23) Créer faussement l'impression que le service après-vente en rapport avec un produit est disponible dans un Etat membre autre que celui dans lequel le produit est vendu.

Section 2 – Pratiques commerciales agressives

Art. L. 122-5. Une pratique commerciale est réputée agressive si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle altère ou est susceptible d'altérer de manière significative, du fait du harcèlement, de la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou d'une influence injustifiée, la liberté de choix ou de conduite du consommateur moyen à l'égard d'un produit, et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Art. L. 122-6. Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération:

- a) le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance;
- b) le recours à la menace physique ou verbale;
- c) l'exploitation en connaissance de cause par le professionnel de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit;
- d) tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur;
- e) toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

Art. L. 122-7. Les pratiques commerciales agressives ci-après sont réputées déloyales en toutes circonstances:

- 1) Donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu.
- 2) „(Loi du 2 avril 2014) Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle.“
- 3) Se livrer à des sollicitations non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires l'autorisant en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle. Cette disposition s'entend sans préjudice de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de l'article 11 de la loi „(Loi du 2 avril 2014) modifiée“ du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.
- 4) Obliger un consommateur qui souhaite demander une indemnité au titre d'une police d'assurance à produire des documents qui ne peuvent raisonnablement être considérés comme pertinents pour établir la validité de la demande ou s'abstenir systématiquement de répondre à des correspondances pertinentes, dans le but de dissuader ce consommateur d'exercer ses droits contractuels.
- 5) Inciter dans une publicité directement les enfants à acheter ou à persuader leurs parents ou d'autres adultes de leur acheter le produit faisant l'objet de la publicité. Cette disposition ne porte pas atteinte à la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques.
- 6) Exiger le paiement immédiat ou différé de produits fournis par le professionnel sans que le consommateur les ait demandés, ou exiger leur renvoi ou leur conservation.
- 7) Informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés.
- 8) Donner la fausse impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera, moyennant ou non l'accomplissement d'une ou plusieurs formalités, un prix ou un autre avantage équivalent, alors que, en fait,
 - i. soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent,
 - ii. soit l'accomplissement d'une ou de plusieurs formalités en rapport avec la demande du prix ou d'un autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter un coût.

Section 3 – Des sanctions

Art. L. 122-8. (1) Sont punis d'une amende de 251 à 120.000 euros ceux qui contreviennent aux dispositions

- des articles L. 122-1 à L. 122-5;
- de l'article L. 122-7.

(2) Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat, conclue en violation du présent titre, est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

*

LIVRE 2

CONTRATS CONCLUS AVEC LES CONSOMMATEURS

TITRE 1

Dispositions générales

Chapitre 1 – Conditions générales

Section 1 – Connaissance et acceptation

Art. L. 211-1. Les règles relatives à la connaissance et l'acceptation des conditions générales d'un contrat entre professionnel et consommateur sont fixées par l'article 1135-1 du Code civil.

Section 2 – Clauses abusives

Art. L. 211-2. (1) Dans les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur, toute clause ou toute combinaison de clauses qui entraîne dans le contrat un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur est abusive et, comme telle, réputée nulle et non écrite.

Le caractère abusif d'une clause peut s'apprécier également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'un de l'autre.

(2) En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable pour le consommateur prévaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation prévue à l'article L. 320-3.

Art. L. 211-3. Sont notamment à considérer comme abusives au sens de l'article précédent:

- 1) Les clauses excluant ou limitant la garantie légale en cas de vice caché ou de défaut de conformité.
- 2) Toute clause portant augmentation de la créance en raison de sa réclamation en justice.
- 3) Les clauses interdisant au consommateur de suspendre en tout ou en partie le versement des sommes dues si le professionnel ne remplit pas ses obligations.
- 4) Les clauses, selon lesquelles le professionnel se réserve le droit de modifier ou de rompre unilatéralement le contrat sans motif spécifique et valable stipulé dans le contrat.
- 5) Les clauses excluant le droit pour le consommateur de demander la résiliation du contrat, lorsque la fourniture ou la prestation n'est pas effectuée dans le délai promis ou, à défaut d'indication de délai, dans un délai raisonnable ou d'usage.
- 6) Les clauses, par lesquelles le professionnel se réserve, sans motif valable et spécifié dans le contrat, le droit de fixer unilatéralement la date d'exécution de son obligation.
- 7) Les clauses prévoyant que les biens ne doivent pas correspondre à leurs éléments descriptifs essentiels pour le consommateur ou à l'échantillon ou à l'usage spécifié par le consommateur et accepté par le professionnel ou, à défaut de cette spécification, à leur usage normal.
- 8) Les clauses réservant au professionnel le droit de déterminer unilatéralement si le bien ou la prestation est conforme ou non au contrat.
- 9) Les clauses, selon lesquelles le contrat est prorogé pour une durée supérieure à un an si le consommateur ne le dénonce pas à une date déterminée.
- 10) Les clauses prévoyant la détermination du prix au moment de la fourniture ou des fournitures successives ou permettant au stipulant de l'augmenter, même en considération de critères objectifs, si le consommateur n'a pas corrélativement le droit de résilier le contrat lorsque le prix définitif devient excessif pour le consommateur par rapport à celui auquel il pouvait s'attendre lors de la conclusion du contrat.
- 11) Les clauses imposant au consommateur un délai anormalement court pour faire des réclamations au professionnel.

- 12) Les clauses excluant le droit pour le consommateur de résilier le contrat lorsque le professionnel a l'obligation de réparer le bien et n'a pas satisfait à cette obligation dans un délai raisonnable.
- 13) Les clauses excluant pour le consommateur le droit de recourir aux tribunaux de droit commun.
- 14) Les clauses permettant au professionnel de substituer à la fourniture ou à la prestation promise une fourniture ou une prestation différente, à moins que celle-ci n'ait été spécifiée au contrat et expressément acceptée par le consommateur.
- 15) Les clauses imposant au consommateur la charge de la preuve incombant normalement au professionnel.
- 16) Les clauses interdisant au consommateur d'invoquer la compensation à l'égard du professionnel.
- 17) Les clauses contenues dans des contrats portant sur la fourniture de gaz, d'électricité ou de combustibles et obligeant à un minimum de consommation.
- 18) Les clauses, par lesquelles celui qui s'engage à effectuer un travail déterminé sur une chose qui lui est remise à cette fin, exclut ou limite son obligation de veiller à la conservation de cette chose et de la restituer après le travail effectué.
- 19) Les clauses, par lesquelles le consommateur renonce à l'égard du réparateur d'une chose ou à l'égard de celui qui effectue sur elle des travaux, d'invoquer la garantie incombant à un vendeur professionnel en raison des travaux et pièces neuves fournis par celui-ci.
- 20) Les clauses, par lesquelles un consommateur consent à une cession de créance au profit d'un tiers en renonçant à faire valoir contre celui-ci les droits et exceptions qu'il pouvait faire valoir contre son cocontractant.
- 21) Les clauses excluant ou limitant la responsabilité légale du professionnel en cas de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission de ce professionnel.
- 22) Les clauses qui permettent au professionnel de retenir des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir le droit, pour le consommateur, de percevoir une indemnité d'un montant équivalent de la part du professionnel lorsque c'est celui-ci qui renonce.
- 23) Les clauses qui constatent de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat.
- 24) Les clauses qui ont pour objet de restreindre l'obligation du professionnel de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de souscrire ces engagements au respect d'une formalité particulière.

Art. L. 211-4. Le professionnel qui invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses, déclarée abusive et comme telle nulle et non écrite, par une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée intervenue à son égard, est puni d'une amende de 300 à 10.000 euros.

Art. L. 211-5. La présente section ne s'applique pas aux clauses contractuelles qui sont fixées directement ou indirectement par des dispositions légales ou réglementaires ainsi que par des dispositions ou des principes des conventions internationales ratifiées par le Luxembourg ou dont l'Union européenne est partie, notamment dans le domaine des transports.

Section 3 – Dispositions impératives

Art. L. 211-6. (1) Le consommateur ne peut renoncer à la protection effective dont il bénéficie en vertu du présent livre.

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

Art. L. 211-7. „(Loi du 2 avril 2014) (1) Lorsque du fait du choix des parties le droit d'un pays tiers est applicable au contrat, le consommateur ne peut être privé de la protection accordée par la législation nationale d'un des Etats membres, avec le territoire duquel le contrat présente un lien étroit, qui transpose les directives de l'Union européenne suivantes:

- la directive 1999/44/CE du Parlement et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation;

- la directive 1993/13/CE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs;
- la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil;
- la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

(2) Le paragraphe précédent ne s'applique pas aux clauses abusives figurant dans:

- a) un contrat de transport,
- b) un contrat de fourniture lorsque les services dus au consommateur doivent être fournis exclusivement dans un pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle.

Il s'applique néanmoins au contrat offrant pour un prix global des prestations combinées de transport et de logement.

(3) Lorsque le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 s'applique afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.“

Chapitre 2 – Garanties

Section 1 – Garanties légales

Art. L. 212-1. Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels conclus entre professionnel et consommateur. Pour les besoins de la présente section, les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire sont assimilés à des contrats de vente.

Elles ne s'appliquent pas aux biens vendus par autorité de justice, à l'électricité, à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

Art. L. 212-2. Pour l'application de la présente section, il faut entendre par „producteur“: le fabricant d'un bien meuble corporel, l'importateur de ce bien sur le territoire de l'Union européenne ou toute autre personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif.

Art. L. 212-3. Le professionnel est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, quand bien même il ne les aurait pas connus.

Le professionnel répond des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou effectuée sous sa responsabilité.

Sans préjudice de l'article L. 111-1, le professionnel est également tenu par les déclarations publiques qui émanent du producteur ou de son représentant à moins qu'il ne démontre qu'il ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause.

Art. L. 212-4. Pour être conforme au contrat, le bien doit, selon le cas:

- a) présenter les caractéristiques que les parties ont définies d'un commun accord;
- b) être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type;
- c) correspondre à la description donnée par le professionnel et posséder les qualités que celui-ci a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle;
- d) être propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du professionnel lors de la conclusion du contrat, sans que ce dernier ait exprimé de réserve;
- e) présenter les qualités qu'un consommateur peut raisonnablement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le professionnel dans la publicité ou l'étiquetage.

Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lors de la conclusion du contrat. Il en va de même lorsque le défaut affecte les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Art. L. 212-5. (1) En cas de défaut de conformité, le consommateur a le choix de rendre le bien et de se faire restituer le prix ou de garder le bien et de se faire rendre une partie du prix. Il n'y a pas lieu à résolution de la vente ni à la réduction du prix si le professionnel procède au remplacement ou à la réparation du bien. La résolution de la vente ne peut être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

(2) Au lieu d'exercer l'option ouverte au paragraphe (1), le consommateur est en droit d'exiger du professionnel, sauf impossibilité ou disproportion, la mise en conformité du bien. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement, à moins que l'une de ces solutions ne constitue par rapport à l'autre une charge excessive pour le professionnel.

Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au professionnel des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité,
 - de l'importance du défaut de conformité
- et
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

La mise en conformité doit avoir lieu dans le mois à partir du jour où le consommateur a opté pour la mise en conformité. Passé ce délai, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire restituer une partie du prix.

La mise en conformité a lieu sans aucun frais ni inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage spécial recherché par le consommateur.

Le professionnel est, en outre, tenu de tous les dommages et intérêts envers le consommateur.

Art. L. 212-6. Pour mettre en œuvre la garantie légale du professionnel, le consommateur doit, par un moyen quelconque, lui dénoncer le défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Aucune prescription ne peut être acquise avant l'expiration de ce délai.

Le consommateur est déchu de son action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation prévue à l'alinéa qui précède, sauf au cas où il aurait été empêché de la faire valoir par suite de la fraude du professionnel.

Le délai de déchéance est encore interrompu par tous les pourparlers entre le professionnel et le consommateur. Le délai de déchéance est encore interrompu par une assignation en référé ainsi que par toute instruction judiciaire relative au défaut.

Un nouveau délai d'un an prend cours au moment où le professionnel aura notifié au consommateur, par lettre recommandée, qu'il interrompe les pourparlers ou que le consommateur est informé de la clôture de l'instruction.

Après l'expiration du délai de deux ans, le consommateur ne peut plus se prévaloir du défaut du bien, même par voie d'exception. Le consommateur peut toutefois, s'il n'a pas acquitté le prix et à condition d'avoir régulièrement dénoncé le défaut, opposer, comme exception contre la demande de paiement, une demande en réduction de prix ou en dommages et intérêts.

Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance.

Pour les biens d'occasions, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite ~~individuellement négociée~~, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans sans que cette durée puisse être inférieure à un an. En matière automobile, une telle réduction n'est valable que si la première mise en circulation a eu lieu il y a plus d'une année.

Art. L. 212-7. Les conventions conclues avant que le consommateur n'ait formulé sa réclamation, qui écartent ou limitent directement ou indirectement les dispositions de la présente section sont interdites et réputées nulles et non écrites.

Toutefois, une convention par laquelle le consommateur déclare avoir eu connaissance des défauts de conformité au moment de la conclusion du contrat, en précisant la nature de ceux-ci, est valable.

Art. L. 212-8. Les dispositions qui précèdent ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du Code civil, ou toute autre action de nature contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Art. L. 212-9. Les règles relatives à la garantie des vices cachés dans les contrats de vente entre professionnel et consommateur sont fixées par les articles 1641 à 1649 du Code civil.

Section 2 – Garantie commerciale

Art. L. 212-10. „(Loi du 2 avril 2014) Constitue une garantie commerciale, tout engagement d'un professionnel ou d'un producteur à l'égard d'un consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue

- de rembourser le prix d'achat, ou
- de remplacer ou de réparer le bien, ou
- de prester tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne correspond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci.“

Art. L. 212-11. (1) Une garantie commerciale doit:

- a) indiquer en termes clairs et compréhensibles son contenu et les éléments essentiels nécessaires à sa mise en œuvre, notamment sa durée et son étendue territoriale, ainsi que l'adresse du garant;
- b) indiquer la durée de la garantie légale et indiquer qu'elle ne fait pas obstacle à l'application des dispositions du présent chapitre relatives à la garantie de conformité ou à la garantie des vices cachés.

(2) La garantie est remise au consommateur par écrit ou se présente sous un autre support durable, mis à sa disposition et auquel il a accès, en français ou en allemand selon le choix du consommateur.

(3) Le manquement à l'une des prescriptions qui précèdent n'affecte pas la validité de la garantie commerciale dont le consommateur demeure en droit de se prévaloir.

Section 3 – Réparation

Art. L. 212-12. Le réparateur d'une chose ou celui qui effectue sur elle des travaux doit indiquer sur la facture la nature des travaux effectués, en précisant, le cas échéant, les éléments remplacés ou ajoutés, ainsi que la durée des travaux. A l'égard de ces travaux et des pièces nouvelles il assume les mêmes garanties qu'un professionnel.

A défaut de ces indications dans la facture, celui qui a effectué des travaux sur la chose doit, lorsque celle-ci n'est pas en état de rendre les services auxquels elle est destinée, rapporter la preuve que ce fait n'est pas dû à son intervention.

Art. L. 212-13. Celui qui répare une chose qui lui a été confiée à cette fin ou qui y apporte des améliorations ne peut retenir cette chose en garantie du paiement de ces réparations ou améliorations lorsqu'il y a disproportion caractérisée entre la valeur de la chose et le montant dû.

„(Loi du 2 avril 2014) Chapitre 3 – Autres droits des consommateurs

Section 1 – Champ d'application

Art. L. 213-1. (1) Au sens du présent chapitre, on entend par:

- 1) „bien“: tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des “biens” lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;

- 2) „contrat de vente“: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s’engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s’engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 3) „contrat de service“: tout contrat autre qu’un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s’engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s’engage à payer le prix de celui-ci.

(2) Les articles L. 213-2 et L. 213-4 s’appliquent aux contrats de vente. Ils ne s’appliquent pas aux contrats portant sur la fourniture d’eau, de gaz ou d’électricité lorsqu’ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Les articles L. 213-3, L. 213-5 à L. 213-7 sont applicables aux contrats de vente et de service ainsi qu’aux contrats de fourniture d’eau, de gaz, d’électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique.

(4) Le présent chapitre ne s’applique pas aux contrats visés à l’article L. 113-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l’alinéa 1^{er}, le présent chapitre s’applique aux contrats visés au point n) de l’article L. 113-1, paragraphe (3).

Section 2 – Livraison

Art. L. 213-2. (1) Sauf convention contraire, le professionnel doit livrer le bien en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard dans un délai de trente jours après la conclusion du contrat.

(2) En cas de défaut de livraison du bien par le professionnel au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur **enjoint au met en demeure le professionnel**, ~~par lettre recommandée avec accusé de réception~~, d’effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

Si le professionnel n’effectue pas la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

La preuve relative aux deux alinéas précédents incombe au consommateur.

Le premier alinéa ne s’applique pas:

- a) lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien, ou
- b) lorsque la livraison dans le délai de livraison est essentielle, compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat, ou
- c) lorsque le consommateur a informé le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle.

Dans les cas a) à c), si le professionnel n’effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans qu’il ait besoin d’enjoindre au professionnel d’effectuer la livraison dans un délai supplémentaire.

Le consommateur doit être remboursé sans retard excessif des sommes qu’il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s’opère pas ~~dans un~~ **endéans ce** ~~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 suivant l’expiration de ce délai.

Le présent article ne prive pas le consommateur du droit d’exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Section 3 – Frais pour l’utilisation du moyen de paiement

Art. L. 213-3. S’agissant de l’utilisation d’un moyen de paiement donné, le professionnel ne peut pas facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu’il supporte lui-même pour l’utilisation de ces mêmes moyens de paiement.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 4 – Transfert du risque

Art. L. 213-4. Pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque est transféré au consommateur à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.

Section 5 – Communication au téléphone

Art. L. 213-5. Lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Section 6 – Paiements supplémentaires

Art. L. 213-6. Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 7 – Fourniture non demandée d'un bien ou service

Art. L. 213-7. En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La charge de la preuve concernant la demande d'une fourniture incombe au professionnel.

Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros.

TITRE 2

Contrats particuliers

Chapitre 1 – Dispositions communes

Art. L. 221-1. Sans préjudice de dispositions spécifiques des chapitres 2 à 4, le présent chapitre s'applique aux contrats à distance „(Loi du 2 avril 2014) et hors établissement“, aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme, aux contrats de revente et d'échange et aux contrats de crédit à la consommation.

„(Loi du 2 avril 2014) Section 1 – Informations précontractuelles“

Art. L. 221-2. (1) En temps utile avant la conclusion d'un contrat visé par les chapitres 2 à 4, le consommateur doit recevoir les informations suivantes:

a) l'identité du professionnel, l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi;

- b) les caractéristiques essentielles du bien ou service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises ou, lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- d) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- e) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation.

(2) Les informations visées au paragraphe (1) doivent être fournies de manière claire et compréhensible.

(3) La preuve de l'exécution des obligations mentionnées au présent article est à charge du professionnel.

Section 2 – Droit de rétractation

Art. L. 221-3. *„(Loi du 2 avril 2014) (1) Pour tout contrat visé par les chapitres 2 à 4 du présent titre, le consommateur a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.*

Par dérogation à l'alinéa premier, pour les contrats visés à la première section du chapitre 2, le consommateur a le droit de se rétracter oralement.“

(2) *„Supprimé (Loi du 2 avril 2014)“*

„(Loi du 2 avril 2014) (2)“ Ces délais prennent cours:

- pour la livraison de biens, le jour de la réception;
- pour les prestations de services, le jour de la conclusion du contrat.

„(Loi du 2 avril 2014) (3)“ Les délais de rétractation sont censés être respectés dès lors que le consommateur a „(Loi du 2 avril 2014) adressé“ sa rétractation auprès du professionnel avant l'expiration de celui-ci.

„(Loi du 2 avril 2014) Chapitre 2 – Contrats à distance et hors établissement“

Art. L. 222-1. *„(Loi du 2 avril 2014) Au sens du présent chapitre, on entend par:*

- 1) *„contrat à distance“: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris, au moment où le contrat est conclu;*
- 2) *„contrat hors établissement“: tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur:*
 - *conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel; ou*
 - *ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au premier tiret; ou*
 - *conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur; ou*
 - *conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur;*
- 3) *„établissement commercial“:*
 - a) *tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence; ou*
 - b) *tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle;*

- 4) „bien“: tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des „biens“ au sens du présent chapitre lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 5) „bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur“: bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur;
- 6) „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;
- 7) „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;
- 8) „service financier“: tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements;
- 9) „services de la société de l'information“: tout service presté, normalement contre rémunération, à distance par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services;
- 10) „contrat accessoire“: un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

Section 1 – Contrats à distance et hors établissement hors services financiers

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 222-2. (1) La présente section s'applique aux contrats à distance et hors établissement, à l'exception des contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

La présente section ne s'applique pas aux contrats conclus hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur ne dépasse pas 50 euros, à l'exception des contrats visés à l'article L. 222-8.

(2) Par dérogation au premier paragraphe, la présente section s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Sous-section 2 – Informations précontractuelles concernant les contrats à distance

Art. L. 222-3. (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- c) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- d) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix, et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;

- e) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- f) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- g) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
- h) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
- i) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- j) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- k) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
- l) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- m) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- n) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- o) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- p) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- q) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
- r) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- s) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b) et c) du présent article peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point d), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point h), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et la sous-section 3 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique et par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique ou de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section et de la sous-section 3, la disposition de ces sous-sections prime.

Sous-section 3 – Obligations formelles concernant les contrats à distance

Art. L. 222-4. (1) Les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), doivent être fournies par le professionnel au consommateur, ou mises à sa disposition par le professionnel sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée, dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

(2) Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a) et c) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), n) et o).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible „commande avec obligation de payer“ ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Tout contrat conclu en violation du présent alinéa est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Par dérogation à l'article L. 222-2, paragraphe (1), le présent paragraphe s'applique aux contrats portant sur les services de transport de passagers.

(3) Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

(4) Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a), b), c) et e) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), g) et n). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), sous une forme adaptée conformément au paragraphe (1).

(5) Sans préjudice du paragraphe (4) et de l'article L. 222-11, paragraphe (1), dans le cas où le professionnel contacte le consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat à distance, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique, et précise la nature commerciale de l'appel.

(6) Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

(7) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée,

ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

(8) Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes par voie électronique telles qu'elles figurent aux articles 50 et 52 de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique.

(9) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Art. L. 222-5. (1) Le professionnel doit fournir au consommateur, sur un support **durable**, confirmation du contrat conclu, comprenant toutes les informations mentionnées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3 paragraphe (1), dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies préalablement à la conclusion du contrat à distance sur un support durable.

(2) Le cas échéant, le consommateur doit recevoir également, dans les conditions du paragraphe (1), la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m.

Sous-section 4 – Informations précontractuelles concernant les contrats hors établissement

Art. L. 222-6. (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l'identité du professionnel;
- c) l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone et de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- e) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix doit être communiqué;
- f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- g) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
- i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;

- j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- l) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
- m) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- n) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- p) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- q) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- r) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
- s) s'il y a lieu, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b), c) et d) du présent article, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point e), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et de la sous-section 5 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section ou de la sous-section 5, la disposition de ces sous-sections prime.

Sous-section 5 – Obligations formelles concernant
les contrats hors établissement

Art. L. 222-7. (1) Le professionnel fournit les informations prévues à l'article L. 222-6, paragraphe (1) au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible.

(2) Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service.

(3) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), le professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable.

(4) En ce qui concerne les contrats hors établissement par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services du professionnel pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200.– EUR:

- a) le professionnel fournit au consommateur les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points b) et c), et les informations sur le prix ou le mode de calcul du prix ainsi qu'une estimation du prix total, sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable; le professionnel fournit les informations visées à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points a), h) et k), mais il peut choisir de ne pas les fournir sur papier ou sur un autre support durable, moyennant accord exprès du consommateur;
- b) la confirmation du contrat fournie conformément au paragraphe (2) du présent article contient les informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1).

(5) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Sous-section 6 – Vente de porte en porte

Art. L. 222-8. (1) Tout contrat conclu en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur ayant manifesté son refus d'être démarché ou sollicité en apposant un autocollant, une vignette ou toute autre indication ad hoc sur la porte d'entrée de sa maison, de son appartement ou de l'entrée principale de l'immeuble dans lequel est sis son appartement ou ayant adhéré à une liste de consommateurs refusant tout démarchage ou sollicitation de commandes est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(2) Ceux qui ne respectent pas le refus du consommateur d'être démarché et/ou sollicité tel que prévu au paragraphe (1) sont punis d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

La confiscation des biens faisant l'objet du démarchage ou de la sollicitation de commandes tels que décrits au paragraphe (1) et celle des véhicules qui ont servi à transporter le matériel et la main d'œuvre nécessaires à l'offre de vente ou à la vente ou à l'offre de prestation de services ou à la prestation de services au domicile du consommateur dans le cadre de l'offre de contrat ou de contrat en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur sans tenir compte de son refus d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir pourra être ordonnée aux frais du

contrevenant, même s'ils ne sont pas la propriété de l'auteur de l'infraction. S'ils n'ont pas été saisis, le contrevenant peut être condamné à en payer la valeur.

En cas de récidive dans l'année, la confiscation ou la condamnation à la valeur des biens et véhicules non saisis est obligatoire.

Sous-section 7 – Droit de rétractation
dans les contrats à distance et hors établissement

Art. L. 222-9. (1) En dehors des cas où les exceptions prévues au paragraphe (7) du présent article s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 222-10.

(2) Sans préjudice du paragraphe (3) du présent article, le délai de rétractation visé au paragraphe (1) expire après une période de quatorze jours à compter:

- a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat;
- b) en ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou:
 - i. dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien;
 - ii. dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce;
 - iii. dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien;
- c) en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

(3) Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige à l'article L. 222-3 paragraphe (1) point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois et prend cours à la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément au paragraphe (2) du présent article.

(4) Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe (3) du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour de la réception de ces informations par le consommateur.

(5) Le consommateur informe le professionnel, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit:

- a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal; ou
- b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au premier alinéa du présent paragraphe, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet du professionnel, soit le modèle de formulaire de rétractation visé audit alinéa et repris dans un règlement grand-ducal, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, le professionnel est tenu de communiquer sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur.

(6) L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement; ou
- b) de conclure le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

Lorsque le prix d'un bien 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.

Sans préjudice du paragraphe précédent et de l'article L. 224-16 du présent Code, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou hors établissement conformément au présent article entraîne la résiliation de tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception des frais prévus à l'article L. 222-10.

(7) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats:

- a) de fourniture de services après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- d) de fourniture de biens qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- e) de fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- f) de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
- g) de fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;
- h) dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;
- i) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- j) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;
- k) de ventes conclus lors d'enchères publiques;
- l) de fourniture de services d'hébergement (autres qu'à des fins résidentielles), de transport de biens, de location de voitures, de restauration, ou liés à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
- m) de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

Art. L. 222-10. (1) En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel est tenu au remboursement des paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. 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 tels que visés au paragraphe (4) du présent article.

Ce remboursement doit être effectué sans retard excessif et, en tout cas, dans un délai de quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article L. 222-9. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai.

Le professionnel effectue le remboursement visé aux deux premiers alinéas du présent paragraphe en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

(2) Nonobstant le paragraphe (1) du présent article, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le professionnel.

(3) S'agissant des contrats de vente, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

(4) A moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens, le consommateur renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à recevoir les biens.

Ce renvoi doit être effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat au professionnel conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5). Ce délai est respecté si le consommateur renvoie les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge.

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature.

(5) La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable, en tout état de cause, de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h).

(6) Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou à l'article L. 222-7, paragraphe (3), il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

(7) Le consommateur n'est redevable d'aucun coût:

- a) pour la prestation de services ou pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation, lorsque:
 - i. le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points g) ou i) ou à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points h) ou j); ou
 - ii. lorsque le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation en application de l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou de l'article L. 222-7, paragraphe (3); ou

- b) pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque:
- i. le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze jours visé à l'article L. 222-9; ou
 - ii. le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord; ou
 - iii. le professionnel a omis de fournir une confirmation conformément à l'article L. 222-5, paragraphes 1 et 2 ou à l'article L. 222-7, paragraphe (2).

(8) Sauf disposition contraire du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

Sous-section 8 – Dispositions spécifiques et sanctions

Art. L. 222-11. (1) L'utilisation par un professionnel des techniques de communication à distance suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

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

„(Loi du 17 février 2016) 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.“

„(Loi du 2 avril 2014) (2) La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information précontractuelle,
- d'une confirmation du contrat,
- du respect des délais et du consentement du consommateur,

incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(3) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'information essentielles dans les contrats conclus à distance ou hors établissement peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.“

(4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes (1) et (2), L. 222-3, paragraphe (1), L. 222-4, L. 222-6, paragraphe (1) et L. 222-7, paragraphes (1), (3) et (4).

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe (2).

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

*Section 2 – Contrats à distance
portant sur des services financiers hors assurances*

Sous-section 1 – Champ d'application

Art. L. 222-12. (1) Aux fins de la présente section, on entend par „communication commerciale“: toutes les formes de communication destinées à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services, ou l'image d'un professionnel.

(2) Ne constituent pas en tant que telles des communications commerciales:

- les coordonnées permettant l'accès direct à ce professionnel, notamment un nom de domaine ou une adresse de courrier électronique;
- les communications relatives aux biens, aux services ou à l'image de ce professionnel élaborées d'une manière indépendante de ce dernier, en particulier lorsqu'elles sont fournies sans contrepartie financière.

Art. L. 222-13. (1) La présente section s'applique aux contrats à distance portant sur des services financiers entre un professionnel et un consommateur, à l'exclusion des services ayant trait à l'assurance ainsi qu'aux retraites individuelles constituées sous forme de contrat d'assurance.

Les règles relatives à la commercialisation à distance des contrats d'assurance conclus avec des consommateurs sont fixées par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

(2) Pour les contrats à distance comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à la première convention. Les contrats à distance qui emportent novation ou modification d'un élément essentiel de la première convention de services sont soumis aux dispositions de la présente section au même titre que la première convention de services.

(3) Au cas où il n'y a pas de convention de services financiers, mais où des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les obligations imposées en vertu des articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Toutefois, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16.

Sous-section 2 – Informations précontractuelles

Art. L. 222-14. (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2 du présent Code, le consommateur reçoit, en temps utile avant qu'il ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre, les informations suivantes sur:

1) le professionnel:

- a) l'activité principale du professionnel et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le professionnel;
- b) l'identité du représentant du professionnel établi dans l'Etat membre de résidence du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant, lorsqu'un tel représentant existe;
- c) si le consommateur a des relations commerciales avec un tiers autre que le professionnel, l'identité de ce tiers, le titre auquel il agit à l'égard du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et le tiers;
- d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou sur un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le professionnel est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;

- e) dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;
- 2) le service financier:
- a) Pour l'application du présent chapitre, l'information sur le prix au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point c) du présent Code doit également comprendre:
- le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
 - l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
 - tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- b) le cas échéant une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- c) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;
- 3) le contrat à distance:
- a) s'il existe un droit de rétractation tel que prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- b) pour l'application du présent chapitre, l'information sur les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point d) du présent Code doit également comprendre:
- la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
 - les informations relatives aux droits que peuvent avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;
 - des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;
- c) le ou les Etats sur la législation duquel/desquels le professionnel se fonde pour établir les relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat à distance;
- d) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance ou concernant la juridiction compétente;
- e) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que les informations précontractuelles visées dans le présent article et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;
- 4) d'autres informations:
- a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
- b) l'existence de fonds de garantie ou de mécanismes d'indemnisation similaires, autres que les systèmes de garantie de dépôts et les systèmes d'indemnisation des investisseurs régis par la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

(2) Les informations visées au paragraphe (1), dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, en tenant dûment compte, notamment, du principe de

bonne foi dans les transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des incapables.

(3) Les obligations qui découlent du contrat doivent être fidèles aux informations fournies par le professionnel au cours de la phase précontractuelle.

Art. L. 222-15. (1) En cas de communication par téléphonie vocale sur l'initiative du professionnel, celui-ci indiquera explicitement et sans équivoque au début de la conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(2) A condition d'avoir obtenu l'accord explicite du consommateur, le professionnel n'est tenu de fournir que les informations suivantes:

- a) l'identité de la personne en contact avec le consommateur et le lien de cette personne avec le professionnel;
- b) une description des principales caractéristiques du service financier;
- c) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, qui comprend toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes ou frais qui ne sont pas acquittés ou mis en compte par l'intermédiaire du professionnel;
- e) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19.

(3) Le professionnel informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. En tout état de cause, le professionnel fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article L. 222-17.

Art. L. 222-16. (1) Lorsqu'une loi régissant des services financiers contient des dispositions en matière d'information préalable s'ajoutant à celles qui sont prévues aux articles L. 222-14 et L. 222-15 du présent chapitre, ces dispositions continuent à s'appliquer à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

(2) Lorsque la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement est également applicable, les dispositions en matière d'information de l'article L. 222-14, paragraphe (1) du présent Code, à l'exception des deux derniers sous-points du point 2) a), du point 2) b) et c), du point 3) a), du dernier sous-point du point 3) b), des points 3) c) et 4) b), sont remplacées par les articles 65, 66, 70, 71 de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement. Sont en outre à indiquer les modalités de paiement et d'exécution au titre de l'article L.221-2, paragraphe (1) d) du présent Code.

Art. L. 222-17. (1) Le professionnel communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès en temps utile avant d'être lié par un contrat à distance ou par une offre.

(2) Si un contrat à distance a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe (1), le professionnel remplit l'obligation lui incombant en vertu du paragraphe (1) immédiatement après la conclusion du contrat à distance. Dans ce cas l'article 1135-1 du Code civil n'est pas applicable.

(3) A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

Sous-section 3 – Droit de rétractation

Art. L. 222-18. (1) „(Loi du 2 avril 2014) Le délai de rétractation commence à courir conformément à l'article L. 221-3 ou à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-17, paragraphe (1) ou (2), si cette dernière date est postérieure à visée à l'article L. 221-3.“

Toutefois, ce délai est porté à trente jours calendrier pour les opérations portant sur les retraites individuelles.

(2) Le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1) ne s'applique pas:

- a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - opérations de change,
 - instruments du marché monétaire,
 - titres négociables,
 - parts dans les organismes de placement collectif,
 - contrats financiers à terme (futures) y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,
 - contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA),
 - contrats d'échange (*swaps*) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (*equity swaps*),
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;
- b) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;
- c) à tout crédit destiné principalement à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;
- d) à tout crédit garanti par une hypothèque sur un bien immobilier ou par un droit lié à un bien immobilier;
- e) aux déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public, à condition que l'officier public atteste que les droits du consommateur prévus à l'article L. 222-17, paragraphe (1), ont été respectés.

(3) Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai en suivant les instructions pratiques qui lui ont été données conformément à l'article L. 222-14, paragraphe (1), point 3 b), 3eme point. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.

(4) Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de „(Loi du 2 avril 2014) l'article L. 222-9, paragraphe (6), alinéa 2“ ou de l'article L. 223-11.

(5) Si un autre contrat à distance relatif à des services financiers prestés par un professionnel ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le professionnel a été adjoint à un contrat à distance portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation selon les modalités fixées aux articles L. 221-3, paragraphe (1) et L. 222-18, paragraphe (1).

Art. L. 222-19. (1) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par les articles L. 221-3 et L. 222-18 paragraphe (1), il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance.

L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. Le montant à payer ne peut excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance.

(2) Le professionnel ne peut exiger du consommateur un paiement sur base du paragraphe (1) que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément aux articles L. 221-2 paragraphe (1), point e) et L. 222-14, paragraphe (1), point 3 a). Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1), sans demande préalable du consommateur.

(3) Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe (1). Ce délai commence à courir le jour où le professionnel reçoit la notification de la rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(4) Le consommateur restitue au professionnel, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier dans le cadre d'un contrat à distance. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

Sous-section 4 – Exécution du contrat

Art. L. 222-20. (1) L'envoi de communications commerciales par courrier électronique, par un système automatisé d'appel sans intervention humaine, par téléphone ou par télécopieur par un professionnel à un consommateur n'est permis qu'en cas de consentement préalable de ce dernier.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe (1), lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

(3) Les mesures prises en vertu des paragraphes (1) et (2) ne doivent pas entraîner de frais pour les consommateurs.

Art. L. 222-21. La règle suivante est applicable en cas de prestations de services non demandés:

En cas de fourniture non demandée de services financiers à un consommateur, ce dernier est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La disposition qui précède ne déroge pas aux règles applicables en matière de reconduction tacite des contrats.

Art. L. 222-22. Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par le professionnel de tout ou partie des obligations que lui imposent la présente section incombe au consommateur est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. L. 222-23. Les dispositions de la présente section sont sanctionnées conformément à l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier.

Chapitre 3 – Contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange

Section 1 – Champ d'application et définitions

Art. L. 223-1. (1) Le présent chapitre s'applique aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme et aux contrats de revente et d'échange.

(2) Le présent chapitre s'applique sans préjudice de la législation:

- a) prévoyant des recours selon le droit commun des contrats;
- b) concernant l'enregistrement de biens mobiliers ou immobiliers et le transfert de biens immobiliers;
- c) concernant les conditions d'établissement, les régimes d'autorisation ou les conditions d'octroi des licences; et
- d) concernant la détermination de la nature juridique des droits qui font l'objet des contrats couverts par le présent chapitre.

Art. L. 223-2. (1) Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

- 1) „contrat d'utilisation de biens à temps partagé“: un contrat d'une durée de plus d'un an par lequel un consommateur acquiert, à titre onéreux, le droit d'utiliser un ou plusieurs hébergements pour la nuit pour plus d'un séjour;
- 2) „contrat de produits de vacances à long terme“: un contrat d'une durée de plus d'un an par lequel un consommateur acquiert essentiellement, à titre onéreux, le droit de bénéficier de réductions ou d'autres avantages relatifs à son hébergement, à l'exclusion ou non du transport ou d'autres services;
- 3) „contrat de revente“: un contrat par lequel un professionnel, à titre onéreux, aide un consommateur à vendre ou à acheter un droit d'utilisation de biens à temps partagé ou un produit de vacances à long terme;
- 4) „contrat d'échange“: un contrat par lequel un consommateur, à titre onéreux, participe à un système d'échange qui lui permet d'accéder à un hébergement pour la nuit ou à d'autres services et, en échange, de permettre à d'autres personnes de bénéficier temporairement des droits découlant de son contrat d'utilisation de biens à temps partagé;
- 5) „contrat accessoire“: un contrat par lequel le consommateur acquiert des services liés à un contrat d'utilisation de biens à temps partagé ou à un contrat de produits de vacances à long terme, ces services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel;
- 6) „code de conduite“: un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposés par les dispositions législatives, réglementaires ou administratives et qui définissent le comportement des professionnels qui s'engagent à être liés par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratiques commerciales ou un ou plusieurs secteurs d'activité;
- 7) „responsable de code“: toute entité, y compris un professionnel ou groupe de professionnels, responsable de l'élaboration et de la révision d'un code de conduite et/ou de la surveillance du respect de ce code par ceux qui se sont engagés à être liés par celui-ci.

(2) Toute disposition du contrat permettant sa reconduction ou prorogation tacite est prise en considération pour calculer la durée du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, ou du contrat de produits de vacances à long terme, respectivement définis au paragraphe (1), points 3) et 4).

Art. L. 223-3. (1) Toute publicité doit indiquer la possibilité d'obtenir les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), et préciser où elles peuvent être obtenues.

(2) Lorsqu'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange est offert à un consommateur en personne lors d'une promotion ou d'une manifestation de vente, le professionnel indique clairement dans l'invitation le but commercial et la nature de la manifestation.

(3) Les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), sont mises à la disposition du consommateur à tout moment durant la manifestation.

(4) Un bien à temps partagé ou un produit de vacances à long terme n'est ni commercialisé ni vendu comme un investissement.

Section 2 – Informations précontractuelles

Art. L. 223-4. Pour l'application du présent chapitre il faut entendre par informations précontractuelles au sens de l'article L. 221-2 les informations précises qui suivent:

- a) dans le cas d'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé: au moyen du formulaire standard d'informations prévu dans un règlement grand-ducal ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- b) dans le cas d'un contrat de produits de vacances à long terme: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- c) dans le cas d'un contrat de revente: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal, ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- d) dans le cas d'un contrat d'échange: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal, ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire.

(2) Les informations visées au paragraphe (1) sont fournies gratuitement conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par le professionnel sur support papier ou sur un autre support durable aisément accessible pour le consommateur.

(3) Les informations visées au paragraphe (1) doivent être rédigées, au choix du consommateur, soit en langue allemande, soit en langue française, soit dans la langue de l'Etat membre dont il a la nationalité, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.

Art. L. 223-5. (1) Le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange doit être fourni par écrit, sur support papier ou sur un autre support durable, et rédigé, au choix du consommateur, soit en langue allemande, soit en langue française, soit dans la langue de l'Etat membre dont il a la nationalité, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.

Au cas où le contrat est conclu avec un acquéreur ayant son domicile au Grand-Duché de Luxembourg, le contrat doit également être rédigé soit en langue allemande, soit en langue française.

Dans le cas d'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé concernant un bien immobilier précis, le professionnel remet en plus au consommateur une traduction certifiée conforme du contrat dans la langue ou une des langues de l'Etat dans lequel le bien immobilier est situé, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.

(2) Les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties n'en décident autrement de manière explicite ou que les changements résultent de circonstances indépendantes de la volonté du professionnel, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Ces modifications sont communiquées au consommateur, sur support papier ou sur un autre support durable aisément accessible pour lui, avant la conclusion du contrat.

Le contrat fait expressément état de ces modifications.

(3) Outre les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), le contrat comprend:

- a) l'identité, le lieu de résidence et la signature de chacune des parties; et
- b) la date et le lieu de la conclusion du contrat.

(4) Avant la conclusion du contrat, le professionnel attire expressément l'attention du consommateur sur l'existence d'un droit de rétractation et sur la durée du délai de rétractation, visée à l'article L. 223-6,

ainsi que sur l'interdiction visée à l'article L. 223-9 du paiement d'avances pendant le délai de rétractation.

Les clauses du contrat correspondantes sont signées séparément par le consommateur.

Le contrat comprend en outre un formulaire standard de rétractation distinct, qui est repris dans un règlement grand-ducal.

(5) Le consommateur reçoit une copie ou des copies du contrat au moment de sa conclusion. Sous peine de nullité, le contrat doit être rédigé en autant d'exemplaires qu'il y a de parties contractantes, à moins qu'il ne s'agisse d'un acte notarié.

Section 3 – Droit de rétractation

Art. L. 223-6. (1) Le consommateur a le droit de se rétracter conformément à l'article L. 221-3, paragraphe (1), du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de vente ou d'échange.

(2) Pour le présent chapitre, le délai de rétractation prévu à l'article L. 221-3, paragraphe (1), est calculé:

- a) à partir du jour de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant; ou
- b) à partir du jour où le consommateur reçoit le contrat ou tout contrat préliminaire contraignant, si ce jour est ultérieur à la date mentionnée au point a).

(3) Si un formulaire standard de rétractation comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), a été rempli par le professionnel et fourni au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable dans un délai d'un an à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ce formulaire. De même, si les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), en ce compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement grand-ducal, ont été fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable, dans un délai de trois mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ces informations.

(4) Dans le cas où le contrat d'échange est offert au consommateur avec et en même temps que le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, un seul délai de rétractation, conformément au paragraphe (1) du présent article, s'applique aux deux contrats. Le délai de rétractation pour les deux contrats est calculé conformément aux dispositions du paragraphe (2) du présent article telles qu'elles s'appliquent au contrat d'utilisation de biens à temps partagé.

(5) Le délai de rétractation expire:

- a) à l'issue d'une période d'un an et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque le formulaire standard de rétractation distinct, comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), n'a pas été rempli par le professionnel et fourni au consommateur, sur un support papier ou sur un autre support durable;
- b) à l'issue d'une période de trois mois et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), y compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement grand-ducal, ne sont pas fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable.

En cas de non fourniture par le professionnel des informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1) ou du formulaire standard de rétractation, visé à l'article L. 223-5, paragraphe (4) endéans les délais prévus aux points a) et b) du présent paragraphe le consommateur peut invoquer la nullité du contrat.

Art. L. 223-7. Lorsque le consommateur entend exercer son droit de rétractation, il notifie au professionnel, sur support papier ou sur un autre support durable, sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai de rétractation. Le consommateur peut utiliser le formulaire standard de rétractation dans un règlement grand-ducal et fourni par le professionnel conformément à l'article L. 223-5, para-

graphe (4). Le délai est respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

Art. L. 223-8. (1) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.

(2) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation, il ne supporte aucun coût et n'est pas redevable de la valeur correspondant au service ayant pu être fourni avant la rétractation.

Section 4 – Exécution du contrat

Art. L. 223-9. (1) Pour les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme et d'échange, le paiement d'avances, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes ou toute autre rémunération du professionnel ou d'un tiers par le consommateur avant la fin de la période de rétractation conformément à l'article L. 223-6 sont interdits.

(2) Pour les contrats de revente, le paiement d'avances, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes ou toute autre rémunération du professionnel ou d'un tiers par le consommateur avant que cette vente n'ait effectivement eu lieu ou qu'il ait été mis fin au contrat de revente par d'autres voies sont interdits.

Art. L. 223-10. (1) En ce qui concerne les contrats de produits de vacances à long terme, le paiement se fait selon un calendrier de paiement échelonné. Tout paiement du prix expressément indiqué dans le contrat autrement que conformément au calendrier de paiement échelonné est interdit. Les paiements, y compris toute cotisation, sont divisés en annuités, chacune étant d'égale valeur. Le professionnel envoie une demande de paiement par écrit, sur support papier ou sur un autre support durable, au moins quatorze jours calendrier avant chaque date d'échéance.

(2) A partir de la deuxième annuité, le consommateur peut mettre fin au contrat sans encourir de sanction en donnant un préavis au professionnel dans les quatorze jours calendrier qui suivent la réception de la demande de paiement pour chaque annuité.

Art. L. 223-11. (1) Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé ou de produits de vacances à long terme, tout contrat d'échange qui en dépend ou tout autre contrat accessoire est automatiquement résilié sans frais pour le consommateur.

(2) Sans préjudice de l'article L. 224-16, lorsque le prix est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le professionnel, le contrat de crédit est résilié, sans frais pour le consommateur, lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.

Le contrat de crédit mentionné à l'alinéa précédent est résilié de plein droit lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.

Art. L. 223-12. Lorsque la loi applicable est celle d'un pays tiers, le consommateur ne peut être privé de la protection accordée par la directive 2008/122/CE du Parlement et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange, telle qu'appliquée dans l'Etat membre du for si:

- l'un des biens immobiliers concernés est situé sur le territoire d'un Etat membre, ou
- dans le cas d'un contrat qui n'est pas directement lié à un bien immobilier, le professionnel exerce une activité commerciale ou professionnelle dans un Etat membre ou, de quelque manière que ce soit, dirige cette activité vers un Etat membre et que le contrat rentre dans le cadre de cette activité.

Section 5 – Sanctions

Art. L. 223-13. Sont punis d'une amende de 251 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 223-3 à L. 223-6, L. 223-8 à L. 223-11 du présent chapitre.

Chapitre 4 – Contrats de crédit à la consommation

Section 1 – Champ d'application et définitions

Art. L. 224-1. Le présent chapitre s'applique aux contrats de crédit aux consommateurs.

Art. L. 224-2. Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

- a) „prêteur“: toute personne physique ou morale qui consent ou s'engage à consentir un crédit dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- b) „contrat de crédit“: un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à un consommateur un crédit sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt ou de toute autre facilité de paiement similaire, à l'exception des contrats conclus en vue de la prestation continue de services ou de la livraison de biens de même nature, aux termes desquels le consommateur règle le coût desdits services ou biens, aussi longtemps qu'ils sont fournis, par des paiements échelonnés;
- c) „facilité de découvert“: un contrat de crédit explicite en vertu duquel un prêteur permet au consommateur de disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur;
- d) „dépassement“: un découvert tacitement accepté en vertu duquel un prêteur autorise le consommateur à disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur ou la facilité de découvert convenue;
- e) „intermédiaire de crédit“: une personne physique ou morale qui n'agit pas en qualité de prêteur et qui, dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, contre une rémunération qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord:
 - présente ou propose des contrats de crédit aux consommateurs,
 - assiste les consommateurs en réalisant des travaux préparatoires pour des contrats de crédit autres que ceux visés au tiret précédent, ou
 - conclut des contrats de crédit avec des consommateurs pour le compte du prêteur;
- f) „coût total du crédit pour le consommateur“: tous les coûts, y compris les intérêts, les commissions, les taxes, et tous les autres types de frais que le consommateur est tenu de payer pour le contrat de crédit et qui sont connus par le prêteur, à l'exception des frais de notaire; ces coûts comprennent également les coûts relatifs aux services accessoires liés au contrat de crédit, notamment les primes d'assurance, si, en outre, la conclusion du contrat de service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;
- g) „montant total dû par le consommateur“: la somme du montant total du crédit et du coût total du crédit pour le consommateur;
- h) „taux annuel effectif global“: le coût total du crédit pour le consommateur, exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit, en tenant compte, le cas échéant, des frais visés à l'article L. 224-20, paragraphe (2);
- i) „taux débiteur“: le taux d'intérêt exprimé en pourcentage fixe ou variable, appliqué sur une base annuelle au montant de crédit prélevé (*drawn down*);
- j) „taux débiteur fixe“: taux débiteur prévu par une disposition du contrat de crédit en vertu de laquelle le prêteur et le consommateur conviennent d'un taux débiteur unique pour la totalité de la durée du contrat de crédit, ou de plusieurs taux débiteurs pour des périodes partielles en appliquant exclusivement un pourcentage fixe donné. Si tous les taux débiteurs ne sont pas définis dans le contrat, on considère que le taux est fixe uniquement pour les périodes partielles pour lesquelles les taux débiteurs ont été déterminés exclusivement à l'aide d'un pourcentage fixe donné, convenu lors de la conclusion du contrat de crédit;
- k) „montant total du crédit“: le plafond ou le total des sommes rendues disponibles en vertu d'un contrat de crédit;

- l) „contrat de crédit lié“: un contrat de crédit en vertu duquel:
- le crédit en question sert exclusivement à financer un contrat relatif à la fourniture de biens particuliers ou la prestation de services particuliers; et
 - ces deux contrats constituent, d'un point de vue objectif, une unité commerciale; une unité commerciale est réputée exister lorsque le fournisseur ou le prestataire de services finance lui-même le crédit au consommateur ou, en cas de financement par un tiers, lorsque le prêteur recourt aux services du fournisseur ou du prestataire pour la conclusion ou la préparation du contrat de crédit ou lorsque des biens particuliers ou la fourniture d'un service particulier sont mentionnés spécifiquement dans le contrat de crédit.

Art. L. 224-3. (1) Le présent chapitre ne s'applique pas:

- a) aux contrats de crédit garantis par une hypothèque ou par une autre sûreté comparable sur un immeuble, ou par un droit lié à un bien immobilier;
- b) aux contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;
- c) aux contrats de crédit dont le montant total du crédit est inférieur à 200 euros ou supérieur à 75.000 euros;
- d) aux contrats de location ou de crédit-bail dans le cadre desquels l'obligation d'acheter l'objet du contrat n'est prévue ni par le contrat lui-même ni par un contrat séparé; une telle obligation est réputée exister si le prêteur en décide ainsi unilatéralement;
- e) aux contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert, remboursable dans un délai d'un mois;
- f) aux contrats de crédit sans intérêts et sans autres frais et aux contrats de crédit en vertu desquels le crédit doit être remboursé dans un délai ne dépassant pas trois mois, et pour lesquels ne sont requis que des frais négligeables;
- g) aux contrats de crédit qui sont accordés par un employeur à ses salariés à titre accessoire, sans intérêts, à des taux annuels effectifs globaux inférieurs à ceux pratiqués sur le marché et qui ne sont pas proposés au public en général;
- h) aux contrats de crédit conclus avec une entreprise d'investissement, telle que définie à l'article 4, paragraphe (1), de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, ou avec un établissement de crédit, tel que défini à l'article 4 de la directive 2006/48/CE, aux fins de permettre à un investisseur d'effectuer une transaction liée à au moins un des instruments dont la liste figure dans la section C de l'annexe I de la directive 2004/39/CE, lorsque l'entreprise d'investissement ou l'établissement de crédit accordant le crédit est associé à cette transaction;
- i) aux contrats de crédit qui sont le fruit d'un accord intervenu devant une juridiction ou toute autre autorité instituée par la loi;
- j) aux contrats de crédit liés au délai de paiement consenti, sans frais, pour le règlement d'une dette existante;
- k) aux contrats de crédit pour la conclusion desquels il est demandé au consommateur de remettre un bien en la possession du prêteur pour sûreté de sa dette, la responsabilité du consommateur étant strictement limitée à ce bien donné en gage;
- l) aux contrats de crédit liés aux prêts qui sont accordés à un public restreint en vertu d'une disposition légale d'intérêt général et à un taux d'intérêt inférieur à celui pratiqué sur le marché, ou sans intérêts, ou à d'autres conditions qui sont plus favorables au consommateur que celles en vigueur sur le marché et à des taux d'intérêt qui ne sont pas supérieurs à ceux pratiqués sur le marché.

(2) Les contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois sont soumis uniquement aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-3, de l'article L. 224-4, paragraphe (1), des articles L. 224-8 à L. 224-10, de l'article L. 224-11, paragraphes (1), (4) et (5), de l'article L. 224-13, de l'article L. 224-16, de l'article L. 224-18 et des articles L. 224-20 à „(Loi du 2 avril 2014) L. 224-27“.

(3) Les contrats de crédit sous forme de dépassement sont uniquement soumis aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-3, de l'article L. 224-19, de l'article L. 224-21 et des articles L. 224-23 à „(Loi du 2 avril 2014) L. 224-27“.

(4) Les contrats de crédit prévoyant que les délais de paiement ou les modes de remboursement font l'objet d'un accord entre le prêteur et le consommateur lorsque le consommateur est déjà en situation de défaut de paiement pour le contrat de crédit initial, dans les cas où:

- a) un tel accord serait susceptible d'écarter l'éventualité d'une procédure judiciaire pour ledit défaut de paiement; et
- b) le consommateur ne serait ainsi pas soumis à des dispositions moins favorables que celles du contrat de crédit initial,

sont uniquement soumis aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-5, des articles L. 224-8 à L. 224-9, de l'article L. 224-11, paragraphe (1) et paragraphe (2), points a) à i), points l) et r), de l'article L. 224-11, paragraphe (4), de l'article L. 224-12, de l'article L. 224-14, de l'article L. 224-17 et des articles L. 224-19 à „(Loi du 2 avril 2014) L. 224-27“ à moins que le contrat de crédit ne tombe sous le champ d'application du paragraphe (2) du présent article auquel cas seules les dispositions dudit paragraphe s'appliquent.

Section 2 – Information et pratiques précédant la conclusion du contrat de crédit

Sous-section 1 – Publicité

Art. L. 224-4. (1) Toute publicité concernant un contrat de crédit, quel qu'en soit le support, qui indique un taux d'intérêt ou des chiffres liés au coût du crédit pour le consommateur doit mentionner de façon claire, concise et visible à l'aide d'un exemple représentatif les informations de base suivantes:

- a) le taux débiteur et la nature fixe et/ou variable du taux, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit pour le consommateur;
- b) le montant total du crédit;
- c) le taux annuel effectif global; pour les contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, l'indication du taux annuel effectif global n'est pas obligatoire;
- d) le cas échéant, la durée du contrat de crédit;
- e) s'il s'agit d'un crédit accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, le prix au comptant et le montant de tout acompte, et
- f) le cas échéant, le montant total dû par le consommateur et le montant des versements échelonnés.

Un règlement grand-ducal peut déterminer ce qu'il faut entendre par exemple représentatif.

„(Loi du 17 février 2016) Si plusieurs types de contrats de crédit sont offerts simultanément, un exemple représentatif distinct doit être fourni pour chaque type de contrat de crédit.“

(2) Si la conclusion d'un contrat concernant un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales, et que son coût ne peut être déterminé préalablement, l'obligation de contracter ce service est également mentionnée de façon claire, concise et visible, ainsi que le taux annuel effectif global.

(3) Le présent article s'applique sans préjudice du chapitre relatif aux pratiques commerciales déloyales.

Art. L. 224-5. „(Loi du 17 février 2016) Est interdite toute publicité:

- a) axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
- b) axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
- c) indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
- d) laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou

- e) indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur; ou
- f) mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; ou
- g) indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur."

Sous-section 2 – Informations précontractuelles

Art. L. 224-6. (1) En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou une offre de crédit, le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, le cas échéant, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison des différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur la conclusion d'un contrat de crédit.

„(Loi du 17 février 2016) Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces informations de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.“

Ces informations sont fournies, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide du formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d'information prévues par le présent paragraphe et à „(Loi du 2 avril 2014) l'article L. 222-14“, paragraphes (1) et (2) du présent Code s'il a fourni au consommateur le formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ précité.

Ces informations portent sur:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique du prêteur ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) en cas de crédit accordé sous forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné et de contrats de crédit liés, ce bien ou service et son prix au comptant;
- f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux. Si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, à l'aide d'un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux; si le consommateur a indiqué au prêteur un ou plusieurs éléments du crédit qu'il privilégie, tels la durée du contrat de crédit ou le montant total du crédit, le prêteur doit tenir compte de ces éléments; si un contrat de crédit offre au consommateur différentes possibilités quant au prélèvement de crédit, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, et que le prêteur applique l'hypothèse que le crédit est prélevé suivant la méthode de prélèvement la plus fréquemment utilisée pour ce type de contrat de crédit, le prêteur doit indiquer que l'utilisation d'une autre méthode de prélèvement pour ce type de crédit peut avoir pour conséquence l'application de taux annuels effectifs globaux plus élevés;
- h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
- i) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture du compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et

des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;

- j) le cas échéant, l'existence de frais de notaire dus par le consommateur à la conclusion du contrat de crédit;
- k) l'obligation de contracter un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, lorsque la conclusion d'un contrat concernant ce service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;
- l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d'adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- m) un avertissement concernant les conséquences des impayés;
- n) le cas échéant, les sûretés exigées;
- o) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation;
- p) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité conformément à l'article L. 224-17;
- q) le droit du consommateur d'être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données aux fins de l'évaluation de la solvabilité, conformément à l'article L. 224-10, paragraphe (2);
- r) le droit du consommateur de se voir remettre, sur demande et sans frais, un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur, et
- s) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

Toutes les informations complémentaires que le prêteur souhaite donner au consommateur sont fournies dans un document distinct qui peut être annexé au formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ visé au premier alinéa.

(2) En cas de communication par téléphonie vocale visée à l'article L. 222-15 du présent Code, la description des principales caractéristiques du service financier visée à l'article L. 222-15, paragraphe (2), point b) comporte au moins les informations prévues au paragraphe (1), points c), d), e), f) et h) du présent article, le taux annuel effectif global au moyen d'un exemple représentatif et le montant total dû par le consommateur.

(3) Lorsque le contrat a été conclu, à la demande du consommateur, en recourant à un moyen de communication à distance qui ne permet pas de fournir les informations requises conformément au paragraphe (1), notamment dans le cas visé au paragraphe (2), le prêteur fournit au consommateur la totalité des informations précontractuelles par le biais du formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ visé au paragraphe (1) immédiatement après la conclusion du contrat de crédit.

(4) Sur demande, le consommateur reçoit, sans frais, outre le formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ visé au paragraphe (1), un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur.

(5) Dans le cas d'un contrat de crédit en vertu duquel les paiements effectués par le consommateur n'entraînent pas immédiatement un amortissement correspondant du montant total du crédit, mais servent à reconstituer le capital aux périodes et dans les conditions prévues par le contrat de crédit ou par un contrat accessoire, l'information précontractuelle requise en vertu du paragraphe (1) comporte une déclaration claire et concise selon laquelle les contrats de crédit de ce type ne garantissent pas le remboursement du montant total du crédit tiré au titre du contrat de crédit, sauf si une telle garantie est donnée.

Art. L. 224-7. Le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, fournissent au consommateur, et, s'il y a lieu, sur base des préférences exprimées éventuellement par ce dernier, les explications lui permettant de comparer les différentes offres et de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ils se basent notamment sur les données reprises dans le

formulaire „informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs“ visé à l’article L. 224-6, paragraphe (1), et attirent l’attention du consommateur sur les caractéristiques essentielles des produits proposés et les effets particuliers qu’ils peuvent avoir sur lui, y compris les conséquences d’un défaut de paiement du consommateur.

Sous-section 3 – Exigences en matière d’information précontractuelle
applicables à certains contrats de crédit

Art. L. 224-8. (1) Par dérogation à l’article L. 224-6, paragraphe (1), en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit ou une offre concernant un contrat de crédit visé à l’article L. 224-3, paragraphes (2) ou (4), le prêteur et, le cas échéant, l’intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, s’il y a lieu, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison de différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur une éventuelle conclusion d’un contrat de crédit.

Ces informations sont fournies sur un support papier ou sur un autre support durable et elles ont toutes la même visibilité. Elles sont fournies à l’aide du formulaire „informations européennes en matière de crédit aux consommateurs“ repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d’information prévues par le présent paragraphe et à l’article L. 222-14, paragraphes (1) et (2) du présent Code, s’il a fourni au consommateur le formulaire „les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs“.

Les informations portent sur:

- a) le type de crédit;
- b) l’identité et l’adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l’identité et l’adresse géographique de l’intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, les frais applicables dès la conclusion du contrat de crédit et, le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais pourront être modifiés;
- f) le taux annuel effectif global à l’aide d’exemples représentatifs mentionnant toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux;
- g) les conditions et les modalités selon lesquelles le contrat de crédit peut être résilié;
- h) pour les contrats de crédit visés à l’article L. 224-3, paragraphe (2), le cas échéant, une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;
- i) le taux d’intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d’adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d’inexécution;
- j) le droit du consommateur d’être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d’une base de données aux fins de l’évaluation de la solvabilité, conformément à l’article L. 224-10, paragraphe (2);
- k) pour les contrats de crédit conclus conformément à l’article L. 224-3, paragraphe (2), les frais applicables dès la conclusion du contrat et le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
- l) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

(2) Pour les contrats de crédit visés à l’article L. 224-3, paragraphe (2), il n’est pas nécessaire d’indiquer le taux annuel effectif global.

(3) Pour les contrats de crédit visés à l’article L. 224-3, paragraphe (4), les informations fournies au consommateur conformément au paragraphe (1) du présent article incluent également:

- a) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l’ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement; et

b) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité.

Toutefois, si le contrat de crédit relève du champ d'application de l'article L. 224-3, paragraphe (2), seules les dispositions prévues au paragraphe (1) du présent article s'appliquent.

(4) En cas de communication par téléphonie vocale et lorsque le consommateur demande que la facilité de découvert soit immédiatement disponible, la description des principales caractéristiques du service financier comporte au moins les informations prévues au paragraphe (1), points c), e), f) et h). En outre, pour les contrats de crédit visés au paragraphe (3), la description des principales caractéristiques mentionne la durée du contrat de crédit.

(5) Sans préjudice de la dérogation visée à l'article L. 224-3, paragraphe (1), point e), les contrats de crédit accordés sous la forme de facilité de découvert remboursable dans un délai d'un mois sont soumis aux exigences prévues au paragraphe (4), première phrase, du présent article.

(6) Sur demande, le consommateur reçoit, sans frais, outre les informations visées aux paragraphes (1) à (4), un exemplaire du projet de contrat de crédit contenant les informations contractuelles prévues à l'article L. 224-11, pour autant que celui-ci soit applicable. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur.

(7) Lorsque le contrat a été conclu, à la demande du consommateur, en recourant à un moyen de communication à distance qui ne permet pas de fournir les informations requises conformément aux paragraphes (1) et (3), y compris dans les cas visés au paragraphe (4), le prêteur, immédiatement après la conclusion du contrat de crédit, respecte l'obligation qui lui incombe en vertu des paragraphes (1) et (3) en fournissant au consommateur les informations contractuelles conformément à l'article L. 224-11, dans la mesure où celui-ci s'applique.

Sous-section 4 – Dérogations aux informations précontractuelles requises

Art. L. 224-9. Les articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-8 ne s'appliquent pas aux fournisseurs de biens ou aux prestataires de services agissant en qualité d'intermédiaires de crédit à titre accessoire. La présente disposition ne porte pas atteinte à l'obligation du prêteur de veiller à ce que le consommateur reçoive les informations précontractuelles visées auxdits articles.

Sous-section 5 – Obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur

Art. L. 224-10. (1) Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations. A cet effet, le consommateur est tenu de communiquer au prêteur les informations nécessaires dont les engagements financiers en cours et les revenus courants. Si le consommateur réside dans un autre Etat membre, le prêteur consulte, si nécessaire, les bases de données appropriées de l'Etat membre où le consommateur a sa résidence habituelle.

(2) Si le rejet d'une demande de crédit se fonde sur la consultation d'une base de données, le prêteur informe le consommateur sans délai et sans frais du résultat de cette consultation et de l'identité de la base de données consultée.

Les informations sont communiquées, à moins que cette communication ne soit interdite par une autre législation nationale ou ne soit contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

(3) Le paragraphe (2) est sans préjudice de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

(4) Si les parties conviennent d'un commun accord de modifier le montant total du crédit après la conclusion du contrat, le prêteur met à jour les informations financières dont il dispose concernant le consommateur et évalue la solvabilité de celui-ci avant toute augmentation significative du montant total du crédit.

Section 3 – Informations et droits concernant les contrats de crédit

Sous-section 1 – Informations à mentionner dans les contrats de crédit

Art. L. 224-11. (1) Les contrats de crédit sont établis sur un support papier ou sur un autre support durable.

Toutes les parties contractantes reçoivent un exemplaire du contrat de crédit.

(2) Le contrat de crédit mentionne, de façon claire et concise:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) la durée du contrat de crédit;
- d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- e) si le crédit est accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, ou dans le cas des contrats de crédit lié, ce produit ou service et son prix au comptant;
- f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, le cas échéant, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux, et si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, calculés au moment de la conclusion du contrat de crédit; toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux sont mentionnées;
- h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
- i) en cas d'amortissement du capital d'un contrat de crédit à durée fixe, le droit du consommateur de recevoir, à sa demande et sans frais, à tout moment durant toute la durée du contrat, un relevé, sous la forme d'un tableau d'amortissement.

Ce tableau d'amortissement indique:

- les paiements dus ainsi que les périodes et conditions de paiement de ces montants;
 - la ventilation de chaque remboursement entre l'amortissement du capital, les intérêts calculés sur la base du taux débiteur et, le cas échéant, les coûts additionnels.
 - Si le taux d'intérêt n'est pas fixe ou si les coûts additionnels peuvent être modifiés en vertu du contrat de crédit, le tableau d'amortissement indique, de manière claire et concise, que les données mentionnées dans le tableau ne seront valables que jusqu'à la modification suivante du taux débiteur ou des coûts additionnels conformément au contrat de crédit;
- j) s'il y a paiement de frais et intérêts sans amortissement du capital, un relevé des périodes et des conditions de paiement des intérêts débiteurs et des frais récurrents et non récurrents annexes;
 - k) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture d'un compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
 - l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement applicable au moment de la conclusion du contrat de crédit et les modalités d'adaptation de ce taux, ainsi que, le cas échéant, les frais d'inexécution;
 - m) un avertissement relatif aux conséquences des paiements manquants;
 - n) le cas échéant, l'existence de frais notariaux;
 - o) les sûretés et assurances exigées, le cas échéant;
 - p) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, la période durant laquelle ce droit peut être exercé et les autres conditions pour l'exercer, y compris des informations sur l'obligation incom-

- bant au consommateur de payer le capital prélevé (*draw down*) et les intérêts conformément à l'article L. 224-15, paragraphe (2), point b), et le montant de l'intérêt journalier;
- q) des informations concernant les droits résultant de l'article L. 224-16 ainsi que leurs conditions d'exercice;
 - r) le droit au remboursement anticipé, la procédure à suivre en cas de remboursement anticipé ainsi que, le cas échéant, des informations sur le droit du prêteur à une indemnité et le mode de calcul de cette indemnité;
 - s) la procédure à suivre pour exercer le droit de résiliation du contrat de crédit;
 - t) l'existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
 - u) le cas échéant, les autres clauses et conditions contractuelles;
 - v) le cas échéant, le nom et l'adresse de l'autorité de surveillance compétente.

(3) En cas d'application du paragraphe (2), point i), le prêteur met à disposition du consommateur, sans frais et à tout moment durant toute la durée du contrat de crédit, un relevé de compte sous la forme d'un tableau d'amortissement.

(4) Dans le cas d'un contrat de crédit en vertu duquel les paiements effectués par le consommateur n'entraînent pas immédiatement un amortissement correspondant du montant total du crédit, mais servent à reconstituer le capital aux périodes et dans les conditions prévues par le contrat de crédit ou par un contrat accessoire, l'information requise en vertu du paragraphe (2) comporte une déclaration claire et concise selon laquelle les contrats de crédit de ce type ne comportent pas de garantie de remboursement du montant total du crédit prélevé au titre de contrat de crédit, sauf si une telle garantie est donnée.

(5) „(Loi du 2 avril 2014) Par dérogation aux paragraphes (2) à (4)“ du présent article, pour les contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, les informations suivantes sont fournies, de façon claire et concise:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) la durée du contrat de crédit;
- d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux et, si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- f) le coût total pour le consommateur, calculé au moment de la conclusion du contrat de crédit;
- g) une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;
- h) la procédure à suivre pour exercer le droit de rétractation du contrat de crédit;
- i) les informations portant sur les frais applicables dès la conclusion du contrat et, le cas échéant, sur les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiées.

Sous-section 2 – Information sur le taux débiteur

Art. L. 224-12. (1) Le consommateur est informé d'une modification du taux débiteur, sur un support papier ou sur un autre support durable, avant que la modification n'entre en vigueur. Cette information indique le montant des paiements à effectuer après l'entrée en vigueur du nouveau taux débiteur et précise si le nombre ou la périodicité des paiements change.

(2) Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information visée au paragraphe (1) est communiquée périodiquement au consommateur, lorsque la modification du taux débiteur résulte d'une modification d'un taux de référence, que le nouveau taux de référence est rendu

public par des moyens appropriés et que l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

Sous-section 3 – Obligations relatives au contrat de crédit prenant la forme d'une facilité de découvert

Art. L. 224-13. (1) Lorsqu'un contrat de crédit est consenti sous la forme d'une facilité de découvert, le consommateur est régulièrement informé, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide d'un relevé de compte comportant les informations suivantes:

- a) la période précise sur laquelle porte le relevé de compte;
- b) les montants prélevés et la date des prélèvements;
- c) le solde du relevé précédent et la date de celui-ci;
- d) le nouveau solde;
- e) la date et le montant des paiements effectués par le consommateur;
- f) le taux débiteur appliqué;
- g) tous les frais ayant été appliqués;
- h) le cas échéant, le montant minimal à payer.

(2) En outre, le consommateur est informé sur un support papier ou sur un autre support durable, des augmentations du taux débiteur ou des frais dont il est redevable avant que ces modifications n'entrent en vigueur.

Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information relative aux modifications du taux débiteur est communiquée de la manière visée au paragraphe (1), si la modification du taux débiteur résulte de la modification d'un taux de référence, le nouveau taux de référence est rendu public par des moyens appropriés et l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

Sous-section 4 – Contrats de crédit à durée indéterminée

Art. L. 224-14. (1) Le consommateur peut procéder à tout moment et sans frais à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée, à moins que les parties n'aient convenu d'un délai de préavis. Ce délai ne peut être supérieur à un mois.

Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut procéder à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée en donnant au consommateur un préavis d'au moins deux mois établi sur un support papier ou sur un autre support durable.

(2) Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut, pour des raisons objectivement justifiées, mettre un terme au droit de prélèvement du consommateur dans le cadre d'un contrat de crédit à durée indéterminée. Le prêteur informe le consommateur de la résiliation et des motifs de celle-ci sur un support papier ou sur un autre support durable, si possible avant la résiliation et au plus tard immédiatement après, à moins que la communication de cette information ne soit interdite par la loi ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

Sous-section 5 – Droit de rétractation

Art. L. 224-15. (1) Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat de crédit, sans indication de motif.

Ce délai de rétractation commence à courir:

- a) le jour de la conclusion du contrat de crédit, ou
- b) le jour où le consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article L. 224-11, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

(2) Si le consommateur exerce son droit de rétractation:

- a) pour que sa rétractation soit effective avant l'expiration du délai visé au paragraphe (1), il la notifie au prêteur, en suivant les instructions pratiques fournies par ce dernier conformément à l'arti-

cle L. 224-11, paragraphe (2), point p) et de manière à ce que la preuve de cette notification puisse être administrée conformément au droit luxembourgeois. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable à la disposition du prêteur et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai; et

- b) il paie au prêteur le capital et les intérêts cumulés sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit a été prélevé jusqu'à la date à laquelle le capital est payé, sans retard indu et au plus tard trente jours calendrier après avoir envoyé la notification de la rétractation au prêteur. Les intérêts sont calculés sur la base du taux débiteur convenu. Le prêteur n'a droit à aucune autre indemnité versée par le consommateur en cas de rétractation, excepté une indemnité pour les frais non récupérables que le prêteur aurait payés à une administration publique. Toutefois, si le remboursement ne s'opère pas dans le délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(3) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur dans le cadre de son contrat de crédit entraîne la résolution de plein droit et sans pénalité des contrats accessoires.

„(Loi du 17 février 2016) (4) Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation conformément au présent article, les articles L. 222-9, L. 222-10, L. 222-18 et L. 222-19 du présent Code ne s'appliquent pas.“

(5) Le présent article ne s'applique pas aux contrats de crédit dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, pour autant que le notaire confirme que le consommateur jouit des droits prévus aux articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-11.

Sous-section 6 – Contrats de crédit liés

Art. L. 224-16. (1) „(Loi du 2 avril 2014) Lorsque le consommateur a exercé pour un contrat concernant la fourniture de biens ou la prestation de services un droit de rétractation fondé sur l'article L. 222-9, l'article L. 222-18 ou l'article L. 223-6 du présent Code, ou sur l'article 62-3 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurances, il n'est plus tenu par un contrat de crédit lié.“

(2) Le consommateur a le droit d'exercer un recours à l'encontre du prêteur s'il a exercé un recours contre le fournisseur sans obtenir gain de cause comme il pouvait y prétendre conformément à la loi ou au contrat de fourniture de biens ou de prestation de services lorsque les biens ou les services faisant l'objet d'un contrat de crédit lié:

- a) ne sont pas fournis, ou
- b) ne le sont qu'en partie, ou
- c) ne sont pas conformes au contrat de fourniture de biens ou de prestation de services.

Sous-section 7 – Remboursement anticipé

Art. L. 224-17. (1) Le consommateur a le droit de s'acquitter par anticipation à tout moment, intégralement ou partiellement, des obligations qui lui incombent en vertu du contrat de crédit. Dans ce cas, il a droit à une réduction du coût total du crédit, qui correspond aux intérêts et frais dus pour la durée résiduelle du contrat. Le consommateur notifie son intention au prêteur par écrit ou sur un autre support durable.

Après avoir pris connaissance de l'intention du consommateur, le prêteur lui communique sans délai le montant exact de la réduction du coût total du crédit et de l'indemnité prévue au paragraphe (2).

(2) En cas de remboursement anticipé du crédit, le prêteur a droit à une indemnité équitable et objectivement justifiée pour les coûts éventuels liés directement au remboursement anticipé du crédit, à condition que le remboursement anticipé intervienne pendant une période à taux fixe.

Cette indemnité ne peut dépasser 1% du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit convenue dans ce dernier est supérieur à un an. Si le délai ne dépasse pas un an, l'indemnité ne peut pas dépasser 0,5% du montant du crédit faisant l'objet d'un remboursement anticipé.

Toutefois, le prêteur peut exceptionnellement exiger une indemnité supérieure s'il peut prouver que le préjudice qu'il a subi du fait du remboursement anticipé dépasse le montant fixé en application de l'alinéa précédent.

Si l'indemnité exigée par le prêteur dépasse le préjudice effectivement subi, le consommateur peut réclamer une réduction à due concurrence.

Dans ce cas, le préjudice consiste dans la différence entre le taux d'intérêt de référence initialement convenu et le taux d'intérêt de référence auquel le prêteur peut à nouveau prêter sur le marché le montant remboursé par anticipation, et prend en compte l'impact du remboursement anticipé sur les frais administratifs.

(3) L'indemnité éventuelle ne saurait dépasser le montant d'intérêt que le consommateur aurait payé durant la période entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit convenue.

(4) Le prêteur ne peut réclamer une indemnité qu'à la seule condition que le montant du remboursement anticipé dépasse 10.000 euros au cours d'une période de douze mois.

(5) Aucune indemnité n'est réclamée au consommateur:

- a) si le remboursement anticipé a été effectué en exécution d'un contrat d'assurance destiné à garantir le remboursement du crédit;
- b) en cas de facilité de découvert; ou
- c) si le remboursement anticipé intervient dans une période pour laquelle le taux débiteur n'est pas fixe.

Sous-section 8 – Cession des droits

Art. L. 224-18. (1) Lorsque les droits du prêteur au titre d'un contrat de crédit ou le contrat lui-même sont cédés à un tiers, le consommateur peut faire valoir à l'égard du cessionnaire tout moyen de défense qu'il pouvait invoquer à l'égard du prêteur initial, y compris le droit à une compensation pour autant que celle-ci est légalement autorisée.

(2) Le consommateur est informé de la cession visée au paragraphe (1), sauf lorsque le prêteur initial, en accord avec le cessionnaire, continue à gérer le crédit vis-à-vis du consommateur.

Sous-section 9 – Dépassement

Art. L. 224-19. (1) Dans le cas d'un accord visant à ouvrir un compte courant, où il est possible qu'un dépassement soit autorisé au consommateur, le contrat mentionne également les informations visées à l'article L. 224-8, paragraphe (1), point e). Dans tous les cas, le prêteur fournit ces informations sur un support papier ou sur un autre support durable à intervalles réguliers.

(2) Dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge pendant une période supérieure à un mois, le prêteur informe le consommateur, sans délai, sur un support papier ou sur un autre support durable:

- a) du dépassement;
- b) du montant concerné;
- c) du taux débiteur;
- d) de toutes pénalités et de tous frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

(3) Lorsque le dépassement se prolonge pendant une période supérieure à trois mois, le prêteur propose sans délai au consommateur un autre type de crédit.

Section 4 – Calcul du taux annuel effectif global

Art. L. 224-20. (1) Le taux annuel effectif global équivaut, sur une base annuelle, à la valeur actualisée de l'ensemble des engagements (prélèvements, remboursements et frais), existants ou futurs,

convenus par le prêteur et le consommateur. La formule mathématique à utiliser pour calculer le taux annuel effectif global est fixée par règlement grand-ducal.

(2) Pour calculer le taux annuel effectif global, on détermine le coût total du crédit pour le consommateur, à l'exception des frais dont ce dernier est redevable en cas de non-exécution d'une quelconque de ses obligations figurant dans le contrat de crédit, et des frais, autres que le prix d'achat, lui incombant lors d'un achat de biens ou de services, que celui-ci soit effectué au comptant ou à crédit.

Les frais de tenue d'un compte sur lequel sont portés tant les opérations de paiement que les prélèvements, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant d'effectuer à la fois des opérations de paiement et des prélèvements ainsi que d'autres frais relatifs aux opérations de paiement sont inclus dans le coût total du crédit pour le consommateur, sauf si l'ouverture du compte est facultative et que les frais liés au compte ont été indiqués de manière claire et distincte dans le contrat de crédit ou tout autre contrat conclu avec le consommateur.

(3) Le calcul du taux annuel effectif global repose sur l'hypothèse que le contrat de crédit restera valable pendant la durée convenue et que le prêteur et le consommateur rempliront leurs obligations selon les conditions et dans les délais précisés dans le contrat de crédit.

(4) Pour les contrats de crédit comportant des clauses qui permettent des adaptations du taux débiteur et, le cas échéant, des frais entrant dans le taux annuel effectif global mais ne pouvant pas faire l'objet d'une quantification au moment du calcul, le taux annuel effectif global est calculé en partant de l'hypothèse que le taux débiteur et les autres frais resteront fixes par rapport au niveau initial et s'appliqueront jusqu'au terme du contrat de crédit.

(5) Si nécessaire, les hypothèses supplémentaires à arrêter par règlement grand-ducal peuvent être utilisées pour le calcul du taux annuel effectif global.

Section 5 – Prêteurs et intermédiaires de crédit

Sous-section 1 – Contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit

Art. L. 224-21. (1) Nul ne peut être établi au Luxembourg comme prêteur et conclure des contrats de crédit au sens du présent chapitre, s'il n'a obtenu au préalable soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions le secteur financier, au cas où le requérant est un professionnel de ce secteur, soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions les autorisations d'établissement, au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par „(Loi du 2 avril 2014) la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales“. En vue de l'obtention d'une telle autorisation, les personnes physiques et, dans le cas de personnes morales, les membres des organes d'administration et de gestion ainsi que les associés en mesure d'exercer une influence significative sur la conduite des affaires, doivent justifier de leur honorabilité professionnelle. L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires et de tous les éléments susceptibles d'établir que les personnes visées jouissent d'une bonne réputation et présentent toutes garanties d'une activité irréprochable.

L'autorisation ne peut être accordée qu'à des personnes qui possèdent une qualification professionnelle adéquate en matière de contrats de crédit à la consommation. Au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par „(Loi du 2 avril 2014) la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales“, la qualification professionnelle requise pour l'exercice de son activité principale est à considérer comme qualification professionnelle adéquate au sens du présent alinéa.

L'autorisation peut être retirée aux personnes qui n'observent pas les dispositions du présent chapitre et de ses règlements d'exécution.

Les décisions concernant l'octroi, le refus ou le retrait des autorisations prévues par le présent chapitre peuvent être déférées aux juridictions administratives.

Le recours doit être introduit, sous peine de forclusion, dans un délai d'un mois à partir de la notification de la décision entreprise.

La liste des autorisations délivrées ainsi que les modifications y survenues dans la suite sont publiées au Mémorial.

„(Loi du 17 février 2016) (2) Les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

Lors de cette inscription, les intermédiaires de crédit dévoilent également l'identité du prêteur et son adresse géographique. Ils indiquent également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel ils travaillent.

Un règlement grand-ducal arrête les modalités exactes à respecter pour cette inscription.

La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise.“

Sous-section 2 – Certaines obligations des intermédiaires de crédit vis-à-vis des consommateurs

Art. L. 224-22. (1) Un intermédiaire de crédit indique, tant dans sa publicité que dans les documents destinés aux consommateurs, de manière claire, concise et visible, l'étendue de ses pouvoirs, notamment s'il travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs ou en qualité de courtier indépendant.

(2) Avant la conclusion du contrat de crédit, tous les frais éventuels dus par le consommateur à l'intermédiaire de crédit pour ses services sont communiqués au consommateur et convenus entre celui-ci et l'intermédiaire de crédit sur support papier ou autre support durable.

(3) L'intermédiaire de crédit communique tous les frais éventuels dont mention au paragraphe (2) au prêteur aux fins du calcul du taux annuel effectif global.

Section 6 – Dispositions d'exécution

Sous-section 1 – Dispositions impératives

Art. L. 224-23. Les dispositions du présent chapitre ne peuvent être contournées par le biais du libellé des contrats, notamment en intégrant des prélèvements ou des contrats de crédit relevant du champ d'application du présent chapitre dans des contrats de crédit dont le caractère ou le but permettrait d'éviter l'application de celle-ci.

Tout libellé contraire à l'alinéa qui précède est réputé nul et non écrit.

Sous-section 2 – Sanctions

Art. L. 224-24. Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat de crédit, conclue en violation du présent chapitre et de ses règlements d'exécution, est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Art. L. 224-25. (1) Sera puni d'un emprisonnement de huit jours à cinq ans et d'une amende de 500 euros à 50.000 euros ou d'une de ces peines seulement le prêteur qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit au sens du présent chapitre sans être en possession de l'autorisation requise par l'article L. 224-21.

(2) Sera puni d'un emprisonnement de huit jours à trois ans et d'une amende de 251 euros à 25.000 euros ou d'une de ces peines seulement, l'annonceur qui, sans mentionner les informations prescrites par l'article L. 224-4 ou sans respecter les interdictions prévues par l'article L. 224-5, aura fait une publicité visant exclusivement ou partiellement le marché luxembourgeois, ou une offre affichée dans des locaux commerciaux, par laquelle il se déclare prêt à octroyer un crédit ou à servir d'intermédiaire pour la conclusion de contrats de crédit.

(3) „(Loi du 2 avril 2014) Sera puni des mêmes peines le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure par démarchage à domicile des contrats visés par le présent chapitre, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le prêteur ou l'intermédiaire de crédit quitter les lieux ou de ne pas y revenir.“

(4) Sera puni des mêmes peines le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui, dans le but de détourner les dispositions du présent chapitre ou de ses règlements d'exécution, aura réparti ou tenté de répartir le montant du crédit sur plusieurs contrats.

(5) Sera puni d'une amende de 251 euros à 10.000 euros

- a) le prêteur qui, aura conclu ou tenté de conclure un contrat de crédit au sens du présent chapitre:
- sans établir le contrat sur un support écrit ou sur un autre support durable dans les conditions prévues par l'article L. 224-6, paragraphe (1), l'article L. 224-8, paragraphe (1) et l'article L. 224-11, paragraphe (1), ou
 - sans fournir les informations prévues par les articles L. 224-6, L-224-8 et 224-9, ou
- b) le prêteur qui, après la conclusion du contrat,
- n'aura pas fourni les informations prescrites aux articles L. 224-11 à L. 224-13 et à l'article L. 224-19; ou
 - n'aura pas transmises sur un support écrit ou sur un autre support durable les informations prévues par l'article L. 224-12, paragraphe (1), les articles L. 224-13 à L. 224-14, et l'article L. 224-19, paragraphe (1).

Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit pour le compte du prêteur.

(6) Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui ne se sera pas inscrit sur la liste prévue par l'article L. 224-21, paragraphe (2). Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui n'aura pas respecté les obligations prévues par l'article L. 224-22.

Sous-section 3 – Résolution extrajudiciaire des litiges

Art. L. 224-26. (1) La Commission de surveillance du secteur financier (ci-après Commission) est compétente pour recevoir les réclamations des clients des prêteurs qui tombent sous sa surveillance, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

Toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs, peuvent soumettre des réclamations à la Commission en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

En cas de litige transfrontalier, la Commission est habilitée à coopérer, aux fins d'un règlement à l'amiable des réclamations, avec les entités des autres Etats membres habilitées à traiter des réclamations des consommateurs en vertu de l'article 24, paragraphe (1) de la directive 2008/48/CE.

(2) Les procédures du présent article s'exercent sans préjudice du droit de recours devant les tribunaux ordinaires.

Sous-section 4 – Dispositions finales

Art. L. 224-27. (1) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats de crédit en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code.

(2) Toutefois, les articles L. 224-12 à L. 224-14, l'article L. 224-18 ainsi que l'article L. 224-19, paragraphe (1), deuxième phrase, et paragraphe (2), s'appliquent également aux contrats de crédit à durée indéterminée en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code.

(3) Le paragraphe (2) de l'article L. 224-21 du présent chapitre entre en vigueur six mois après la date d'entrée en vigueur du présent Code.

Chapitre 5 – Voyages à forfait

Section 1 – Champ d'application

Art. L. 225-1. Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, à titre principal ou accessoire et de façon habituelle, se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente:

- a) de voyages ou de séjours individuels ou collectifs;
- b) de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration;
- c) de services liés à l'accueil touristique, notamment la prise en charge du client et l'organisation de visites, de congrès ou de manifestations apparentées;
- d) de voyages, vacances et circuits à forfait, tel que le forfait est défini à l'article L. 225-2 ci-après.

Art. L. 225-2. Constitue un forfait la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée et qu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, même si les diverses opérations constituant le forfait sont facturées séparément au client.

Art. L. 225-3. Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas:

- a) aux associations, groupements et organismes qui, avant la date du 9 juillet 1994, assument la gestion de centres de vacances ou de loisirs, de centres de placement de vacances pour les jeunes de moins de dix-huit ans, de villages de vacances ou de maisons familiales dans le cadre exclusif des activités propres à ces institutions y compris le transport lié au séjour.

Elles ne s'appliquent pas non plus à l'extension ou à la modification des installations déjà existantes et dont la gestion est assumée par des associations, groupements et organismes rentrant dans les prévisions de l'alinéa ci-dessus.

Ne rentrant pas non plus dans le champ d'application du présent chapitre, les personnes morales qui, postérieurement à la date du 9 juillet 1994, entreprennent des activités telles que visées à l'alinéa 1^{er} ci-dessus, à condition que ces personnes morales soient reconnues d'utilité publique conformément à la loi;

- b) aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à l'article L. 225-1
- c) pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs;
- c) aux personnes physiques ou morales exploitant un établissement hôtelier ou d'hébergement touristique pour la réservation de chambres dans leur propre établissement;
- d) aux personnes physiques ou morales assurant le transport de voyageurs, hormis les cas visés à l'article L. 225-1 d) ci-dessus;
- e) aux personnes physiques ou morales autorisées à effectuer la location de véhicules.

Section 2 – Les agents de voyages

Art. L. 225-4. Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225-3, les opérations mentionnées à l'article L. 225-1 ne peuvent être effectuées que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité d'agent de voyages.

Art. L. 225-5. Les autorisations d'exercice de l'activité d'agent de voyages sont soumises aux dispositions de „(Loi du 2 avril 2014) la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales“, ainsi qu'aux dispositions de ses règlements d'application.

Elles ne peuvent être accordées que si les requérants justifient en outre des garanties et assurances nécessaires prévues à l'article L. 225-6 ci-après.

Art. L. 225-6. L'agent de voyages doit justifier d'une garantie financière suffisante en fonction du programme d'activités dans le domaine des voyages, vacances ou circuits à forfait, propre à assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité, le remboursement aux acheteurs des fonds reçus au titre des prestations énumérées à l'article L. 225-1, et résultant de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance crédit et caution, cette garantie financière incluant les frais de rapatriement éventuel et devant, en ce cas, être immédiatement mobilisable sur le territoire national.

Le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière sont fixés par règlement grand-ducal.

Il doit en outre justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

Art. L. 225-7. L'agent de voyages qui entend s'établir au Luxembourg doit disposer d'un établissement stable d'après la définition du droit fiscal en matière d'impôts directs.

Section 3 – Les contrats relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait

Art. L. 225-8. Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats entre un agent de voyages et ses acheteurs portant sur des voyages, vacances ou séjours à forfait.

Art. L. 225-9. Si l'agent de voyages met à la disposition de ses acheteurs une brochure contenant la description des prestations offertes, il doit y fournir des informations claires et précises notamment sur le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, sur le prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation du contrat ainsi que sur les conditions de franchissement des frontières.

Les éléments de cette information préalable sont fixés par règlement grand-ducal.

Art. L. 225-10. L'information préalable au sens de l'article L. 225-9 ci-dessus engage l'agent de voyages, à moins que des modifications de ces informations n'aient été portées à la connaissance des intéressés par écrit avant la conclusion du contrat.

Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si l'agent de voyages s'en réserve expressément la faculté, sans préjudice des modifications ultérieures intervenant à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

Art. L. 225-11. Le contrat conclu entre l'agent de voyages et l'acheteur doit comporter toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la détermination des prestations fournies, aux prix et modalités de paiement, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, ainsi qu'à la remise des documents.

Les détails concernant les dispositions du contrat sont fixés par règlement grand-ducal.

Avant la conclusion du contrat, toutes les clauses du contrat consignées par écrit, doivent être communiquées à l'acheteur.

Le contrat conclu en violation des dispositions du présent article est nul; cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par l'acheteur.

Art. L. 225-12. L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé l'agent de voyages avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'agent de voyages, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Le délai dont dispose l'acheteur pour céder son contrat est fixé par règlement grand-ducal.

Art. L. 225-13. Les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul. Une révision des prix ne peut avoir lieu que pour tenir compte des variations:

- a) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant;
- b) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes de débarquement et d'atterrissage dans les ports et aéroports;
- c) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Art. L. 225-14. L'agent de voyages doit fournir à l'acheteur, par écrit, avant le début du voyage, les informations suivantes:

- 1) Les horaires, les lieux des escales et des correspondances ainsi qu'en cas de voyage par bateau ou par train, l'indication de la place à occuper par le voyageur si ce dernier a fait des réservations.
- 2) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou du vendeur ou, à défaut, les noms, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider l'acheteur en cas de difficultés.
- 3) Pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
- 4) Une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par l'acheteur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. L. 225-15. Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'agent de voyages, celui-ci doit dans les trois jours en avertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose de résilier le contrat endéans les sept jours, à moins qu'il n'accepte la modification au contrat proposée par l'agent de voyages.

Lorsque l'acheteur résilie le contrat, il a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat. L'acheteur peut également opter dans le cas visé à l'alinéa 1^{er} pour une prestation de qualité équivalente ou même supérieure, sans majoration de prix, qui lui serait offerte en substitution par l'agent de voyages. Si la prestation offerte en substitution est de qualité inférieure, l'acheteur a droit au remboursement de la différence de prix.

La faculté de résiliation, dans les conditions du présent article, s'applique également en cas de révision à la hausse du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 225-13 ci-avant.

Art. L. 225-16. Lorsque, avant le départ, l'agent de voyages résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sont restituées dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.

Art. L. 225-17. Sans préjudice des dispositions de „(Loi du 2 avril 2014) l'article L. 225-16“, l'acheteur n'a pas droit à des dommages et intérêts lorsque le contrat est résilié par l'agent de voyages avant le départ pour l'une des raisons suivantes:

- l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que l'acheteur est informé de l'annulation par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait;
- l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

Art. L. 225-18. Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'agent de voyages doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations au moins équivalentes en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

L'agent de voyages prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse à l'acheteur la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

En cas d'impossibilité pour l'agent de voyages de proposition des prestations en remplacement ou si l'acheteur, pour des raisons valables, n'accepte pas la modification proposée, l'agent de voyages doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

Section 4 – La responsabilité de l'agent de voyages

Art. L. 225-19. L'agent de voyages est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat visé à l'article L. 225-8, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de service, nonobstant son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Néanmoins, et hormis le cas de manquements imputables à l'acheteur, l'agent de voyage est tenu de faire diligence pour venir en aide à l'acheteur en difficulté.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 211-2 du présent code, les partis au contrat visé à l'article L. 225-8 peuvent convenir, pour les cas d'inexécution d'une des obligations en résultant, hormis les cas de dol ou de faute lourde assimilable au dol, de limiter la réparation à laquelle pourrait prétendre l'acheteur du chef de dommages autres que corporels.

Art. L. 225-20. Dans les cas où l'inexécution porte sur une prestation faisant l'objet de dispositions de droit international particulières quant à la réparation à laquelle peut être tenu ou bien l'agent de voyages à quelque titre que ce soit, ou bien un autre prestataire de services, il y a lieu à application de ces dispositions nonobstant les règles édictées à l'article L. 225-19.

ICI INCLURE ART. 226 CREDIT IMMOBILIER

*

LIVRE 3

MISE EN OEUVRE DU DROIT DE LA CONSOMMATION

TITRE 1

Organes consultatifs et compétents

Chapitre 1 – Autorités compétentes

Art. L. 311-1. Le présent livre s'applique à tout acte ou toute omission contraire aux dispositions du présent Code et aux lois protégeant les intérêts des consommateurs lorsque l'acte ou l'omission porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant au Luxembourg ou lorsque le professionnel responsable de l'acte ou de l'omission est établi sur le territoire du Luxembourg ou lorsque des preuves ou des actifs en rapport avec l'acte ou l'omission se trouvent sur le territoire du Luxembourg.

Art. L. 311-2. Pour l'application du présent livre, on entend par:

- 1) „Règlement 2006/2004“, le Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.
- 2) „Agent habilité“, l'agent d'une autorité compétente désignée comme responsable pour l'application du Règlement 2006/2004 ainsi que des titres 1 et 2 du présent livre.
- 3) „Lois protégeant les intérêts des consommateurs“, celles définies par l'article 3 a) du Règlement 2006/2004.
- 4) „Règlement 261/2004“, le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des

passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) No 295/91.

Art. L. 311-3. Les compétences du Bureau de liaison unique prévues par le Règlement 2006/2004 sont assumées par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

Art. L. 311-4. Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 311-5 du présent Code, le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions est l'autorité compétente prévue tant par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs que par le Règlement 261/2004.

Art. L. 311-5. (1) La Commission de surveillance du secteur financier est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs par les personnes qui tombent sous sa surveillance dans le cadre de l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une Commission de surveillance du secteur financier.

(2) Le Commissariat aux Assurances est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur des assurances et des réassurances et des intermédiaires d'assurances conformément à l'article 2.2. de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

(3) Le Ministre ayant la santé dans ses attributions est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs pour toutes les questions relatives à la publicité pour des médicaments à usage humain visées sous le point 13) de l'annexe du Règlement 2006/2004.

(*Loi du 28 juillet 2011*) (4) La Commission nationale pour la protection des données est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs pour toutes les questions relatives à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques visées sous le point 17 de l'annexe du Règlement 2006/2004.

(*Loi du 27 avril 2015*) (5) La Communauté des transports est l'autorité compétente prévue par le règlement 2006/2004 pour assurer l'application des dispositions législatives protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur des transports publics par autobus et autocar dans le cadre de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics et pour le transport par voie de navigation intérieure dans le cadre de la loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques et de la natation.

Art. L. 311-6. (1) Le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure de l'administration et ceux de la carrière moyenne ayant au moins la fonction d'inspecteur.

(2) La Direction de la Commission de surveillance du secteur financier désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure visés à l'article 13 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une Commission de surveillance du secteur financier.

(3) La Direction du Commissariat aux Assurances désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure visés à l'article 12 de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

(4) Le Ministre ayant la santé dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les pharmaciens inspecteurs visés à l'article 6 de la loi modifiée du 21 novembre 1980 portant organisation de la Direction de la santé.

(*Loi du 27 avril 2015*) (5) La direction de la Communauté des transports désigne les agents habilités parmi les employés de la carrière supérieure de la Communauté des transports.

Art. L. 311-7. (1) Les agents habilités désignés par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi que par le Ministre ayant la santé dans ses attributions ont la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent Code.

Avant d'entrer en fonction, ils prêtent devant le tribunal d'arrondissement de leur domicile le serment suivant: „Je jure de remplir mes fonctions avec intégrité, exactitude et impartialité.“

L'article 458 du Code Pénal leur est applicable.

(2) Pour les besoins de l'application du présent Code, les agents habilités désignés par la Direction de la Commission de surveillance du secteur financier ainsi que par la Direction du Commissariat aux Assurances exercent les pouvoirs qui découlent des lois et règlements pour lesquels ils ont reçu compétence de les appliquer.

Art. L. 311-8. (1) Pour l'accomplissement des tâches qui leur sont assignées par le présent Code, les autorités compétentes désignées peuvent procéder aux perquisitions nécessaires.

(2) Les agents habilités peuvent accéder à tous locaux, terrains ou moyens de transport à usage professionnel, prendre ou obtenir la communication des livres, factures et tous autres documents professionnels et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place, les renseignements et justifications.

Ils devront en tout état de cause présenter au vendeur ou fournisseur, ou à l'occupant des lieux ou à leur représentant l'ordonnance autorisant la perquisition telle que prévue au paragraphe suivant.

(3) Les agents habilités ne peuvent procéder aux perquisitions en tous lieux professionnels, ainsi qu'à la saisie de documents, que sur autorisation délivrée par ordonnance du président du tribunal d'arrondissement compétent *ratione loci* ou le magistrat qui le remplace. Si la perquisition doit se faire dans les deux arrondissements, une ordonnance unique délivrée par l'un des présidents compétents est suffisante. Le juge doit vérifier que la mesure de perquisition et de saisie est justifiée et proportionnée au but recherché; la requête doit comporter tous les éléments d'information requis à cet égard. L'autorisation du juge doit indiquer, sous peine de nullité, l'objet de la perquisition et son but.

(4) La perquisition et la saisie s'effectuent sous l'autorité et le contrôle du juge qui les a autorisées. Il désigne un ou plusieurs officiers de police judiciaire chargés de mener ces opérations et de le tenir informé de leur déroulement. Si les nécessités de la perquisition l'exigent, le juge peut, après en avoir donné avis au procureur d'Etat de son tribunal, se transporter avec son greffier dans toute l'étendue du territoire national pour assister aux perquisitions.

Le juge assisté de son greffier peut se rendre dans les locaux pendant l'intervention. A tout moment, il peut décider la suspension ou l'arrêt de la perquisition.

(5) L'ordonnance visée au paragraphe (3) est susceptible des voies de recours comme en matière d'ordonnances du juge d'instruction. Les voies de recours ne sont pas suspensives.

(6) La perquisition ne peut commencer avant six heures trente minutes ni après vingt heures.

(7) La perquisition doit être effectuée en présence du professionnel ou de l'occupant des lieux ou de leur représentant. En cas d'impossibilité, l'agent habilité doit inviter la personne concernée à désigner un représentant de son choix; à défaut, l'agent habilité choisit deux témoins requis à cet effet par lui en dehors des personnes relevant de son autorité administrative. Les agents habilités ainsi que le professionnel ou l'occupant ou leur représentant peuvent seuls prendre connaissance des pièces et documents avant leur saisie.

(8) Les objets et les documents et autres choses saisis sont inventoriés dans le procès-verbal. Si leur inventaire sur place présente des difficultés, ils font l'objet de scellés jusqu'au moment de leur inventaire, en présence des personnes qui ont assisté à la perquisition.

(9) Le procès-verbal des perquisitions et des saisies est signé par le professionnel, ou l'occupant des lieux ou leur représentant et par les personnes qui y ont assisté; en cas de refus de signer, le procès-verbal en fait mention. Il leur est laissée copie du procès-verbal.

(10) La présence de l'avocat est autorisée pendant toute la procédure de perquisition et de saisie.

(11) Les objets et les documents et autres choses saisis sont déposés auprès de l'autorité ayant exécuté la perquisition ou confiés à un gardien de la saisie.

(12) L'autorité ayant exécuté la perquisition peut ordonner d'office et à tout moment la mainlevée totale ou partielle des saisies effectuées.

(13) Les intéressés peuvent obtenir, à leurs frais, copie ou photocopie des documents saisis.

Art. L. 311-9. (1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre reçoit les plaintes des passagers aériens conformément à l'article 16, paragraphe (2) du Règlement 261/2004, constate l'existence d'une violation du Règlement 261/2004 et a le pouvoir d'enjoindre, par voie de décision, le transporteur aérien:

- a) d'indemniser dans un délai maximum d'un mois le passager conformément à l'article 7 du Règlement 261/2004;
- b) de rembourser dans un délai maximum d'un mois le billet d'avion vers la destination finale ou d'origine que le passager aérien a dû se procurer lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste dans un défaut d'assistance prévu à l'article 8 du Règlement 261/2004;
- c) de verser au passager aérien dans un délai maximum d'un mois une indemnité forfaitaire de respectivement 25 euros pour des rafraîchissements non offerts, de 50 euros pour une restauration non offerte, de 200 euros pour un hébergement en hôtel non offert, de 25 euros pour le transport non offert depuis l'hôtel à l'aéroport, et/ou de 50 euros pour le non-respect par le transporteur aérien effectif de l'article 9, paragraphe (2) lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste en le défaut de prise en charge tel que prévu à l'article 9 du Règlement 261/2004;
- d) de se conformer aux obligations énoncées aux articles 10, 11 et 14 du Règlement 261/2004.

Les injonctions précitées sont cumulables.

(2) Est puni d'une amende allant de 251 euros à 50.000 euros le défaut d'observer la décision définitive de l'autorité compétente à caractère général mentionnée au paragraphe précédent.

Chapitre 2 – Conseil de la consommation

Art. L. 312-1. Il est institué auprès du Ministre ayant l'économie dans ses attributions un organisme consultatif dénommé Conseil de la consommation composé de manière paritaire et comprenant, outre quatre représentants du gouvernement, quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 du présent Code ainsi que quatre représentants des organisations patronales.

Il a pour mission:

- de promouvoir l'échange de vues entre le gouvernement, des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1, et des organisations patronales;
- de favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales pour tous les problèmes relevant du domaine de la protection des consommateurs;
- d'étudier et d'émettre, à la demande du Ministre ayant l'économie dans ses attributions, des avis sur les questions lui soumises.

La composition exacte et le mode de fonctionnement du Conseil de la consommation sont régis par règlement grand-ducal.

Chapitre 3 – Agrément

Art. L. 313-1. (1) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est reconnu à toute association:

1. qui a comme objet la protection des intérêts collectifs des consommateurs;
2. qui justifie, à la date de la demande d'agrément, d'une année d'existence à compter de la date de la constitution;

3. qui justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts collectifs des consommateurs;
4. qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres suffisant eu égard au cadre de son activité;
5. qui est valablement constituée conformément à la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et qui répond aux exigences de cette loi.

(2) L'agrément des organisations est accordé par décision du Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, qui informe la Commission de l'Union européenne de sa décision si l'organisation agréée en fait la demande.

(3) L'agrément ouvre droit à inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

(4) L'agrément est accordé pour une durée de cinq ans et il est renouvelable.

(5) Les demandes d'agrément et de renouvellement sont adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs.

(6) La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant la date d'expiration de l'agrément en cours.

(7) L'agrément est retiré lorsque les conditions énumérées au paragraphe (1) ne sont plus remplies.

(8) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est également reconnu au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi qu'à la Commission de surveillance du secteur financier, au Commissariat aux Assurances et au Ministre ayant la santé dans ses attributions.

Art. L. 313-2. Les organisations agréées au titre de l'article L. 313-1 et les organisations justifiant d'une inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la juridiction luxembourgeoise compétente pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des lois qui leur confèrent ce droit. Cette action n'est valablement introduite que pour autant que les intérêts protégés par ces organisations sont lésés et que l'objet social de l'organisation justifie le fait qu'elle intente une action dans une affaire donnée.

TITRE 2

Actions en cessation

Art. L. 320-1. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 112-1 à L. 112-8 du présent Code.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 320-2. (1) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner la cessation des actes contraires aux dispositions des articles L. 121-1 à L. 122-7 du présent Code et aux règlements d'application y afférents, même en l'absence de preuve d'une perte ou d'un préjudice réel ou d'une intention ou d'une négligence de la part de l'annonceur.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale peut:

- a) exiger que l'annonceur apporte des preuves concernant l'exactitude matérielle des données de fait contenues dans la publicité si, compte tenu des intérêts légitimes de l'annonceur et de toute autre partie à la procédure, une telle exigence paraît appropriée au vu des circonstances du cas d'espèce, et dans le cas de la publicité comparative, exiger que l'annonceur fournisse ses preuves à bref délai;
- b) considérer des données de fait comme inexactes si les preuves exigées conformément au point a) ne sont pas apportées ou sont estimées insuffisante.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

(2) Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du paragraphe (1) du présent article et coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

Art. L. 320-3. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut constater le caractère abusif d'une clause ou d'une combinaison de clauses au sens des articles L. 211-2 et L. 211-3 du présent Code et dire que cette clause ou combinaison de clauses est réputée nulle et non écrite.

Les organisations, le Ministre ou les entités visés à l'alinéa précédent peuvent également diriger contre un ou plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs organisations professionnelles une action en suppression d'une ou de plusieurs clauses abusives dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et proposés par les organisations professionnelles à leur membre.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend

toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Les personnes, les groupements professionnels et les organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code peuvent se constituer partie civile devant les juridictions répressives relativement aux faits portant un préjudice à leurs intérêts particuliers ou collectifs.

Art. L. 320-4. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code et du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 222-1 à L. 222-11 et L. 223-1 à L. 223-12 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 320-5. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-23. et L. 224-27 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 320-6. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, ou de la Commission de surveillance du secteur financier, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions L. 222-12 à L. 222-22 du présent Code.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 320-7. „(Loi du 17 février 2016) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20 et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également 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 l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.“

*

REGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION**TITRE 1****Principes généraux****Chapitre 1 – Définitions et champ d'application**

Art. L. 411-1. (1) Au sens du présent livre, on entend par:

- 1) „contrat de vente“: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 2) „contrat de service“: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- 3) „litige national“: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;
- 4) „litige transfrontalier“: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre Etat membre de l'Union européenne et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;
- 5) „litige de consommation“: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service;
- 6) „règlement extrajudiciaire des litiges de consommation“: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;
- 7) „entité qualifiée“: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions;
- 8) „règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation“: le Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

(2) Un professionnel est établi:

- a) au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- b) à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

(3) Une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est établie:

- a) si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges,
- b) si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou a son siège statutaire,
- c) si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

Art. L. 411-2. Le présent livre ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné;
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
- c) aux services d'intérêt général non économiques;
- d) aux litiges entre professionnels;
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
- g) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
- h) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

Art. L. 411-3. Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des litiges à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir une entité qualifiée ou les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

Toute clause contraire est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Chapitre 2 – Information et assistance du consommateur

Art. L. 412-1. (1) Lorsqu'un professionnel établi à Luxembourg s'engage à recourir à une entité qualifiée de règlement **extrajudiciaire** des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

Les informations visées à l'alinéa 1 doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

(2) Dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg n'a pas pu être réglé après qu'une réclamation a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel doit fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, en précisant s'il aura recours aux entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. Le présent paragraphe s'applique même si le professionnel ne s'est pas engagé, lors de la conclusion du contrat, à recourir à une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges ou n'est pas tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs.

(3) La preuve du respect de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

Art. L. 412-2. (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg, dénommé ci-après „CEC Luxembourg“, est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses

locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(3) Il fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Art. 412-3. Le CEC Luxembourg est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Il assume ses fonctions même dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le Grand-Duché de Luxembourg.

Chapitre 3 – Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 413-1. Sauf disposition contraire énoncée au présent livre, si une disposition du présent livre est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition du présent livre prime.

TITRE 2

Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1 – Création et missions

Art. L. 421-1. Il est créé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé „Service national du Médiateur de la consommation“ et désigné ci-après le „Médiateur de la consommation“, qui constitue un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 421-2. Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes:

- 1) informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels;
- 2) réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter elle-même;
- 3) intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Chapitre 2 – Compétences

Section 1 – Information sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel

Art. L. 422-1. Le Médiateur de la consommation est un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des professionnels sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel.

Art. L. 422-2. Le Médiateur de la consommation informe les consommateurs et les professionnels principalement sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg.

Section 2 – Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 – La réception des demandes

Art. L. 422-3. Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Médiateur de la consommation par lettre, par fax ou par courrier électronique.

Art. L. 422-4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est compétente, le Médiateur de la consommation lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur sans délai et lui communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission de la demande ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

Art. L. 422-5. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande.

Sous-section 2 – Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 422-6. (1) Le Médiateur de la consommation a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 422-5. Dès qu'il dispose de tous ces documents ou informations, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er} du présent article, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- e) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif du Médiateur de la consommation;
- f) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(3) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

Art. L. 422-7. Le recours au Médiateur de la consommation est gratuit.

Art. L. 422-8. Le Médiateur de la consommation peut réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation ou proposer lui-même une solution, entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Art. L. 422-9. Les articles L. 431-1 à L. 432-17 s'appliquent, à l'exception des articles L. 432-2 et L. 432-13, paragraphe 1^{er}.

Chapitre 3 – Financement et statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation

Art. L. 423-1. L'Etat met à la disposition du service national du Médiateur de la consommation les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national du Médiateur de la consommation sont à charge du budget de l'Etat.

Art. L. 423-2. (1) Le service national du Médiateur de la consommation est dirigé par un médiateur nommé par le Gouvernement en conseil et ce sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Le médiateur est nommé pour une durée de cinq ans et son mandat est renouvelable.

(2) Le Gouvernement en conseil peut, sur proposition du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, révoquer le médiateur lorsqu'il se trouve dans une incapacité durable d'exercer son mandat ou lorsqu'il perd l'honorabilité requise pour l'exercice de son mandat.

(3) En cas de démission, de décès ou de révocation avant terme du mandat du médiateur, il est pourvu à son remplacement au plus tard dans un délai de trois mois à partir de la vacance de poste par la nomination d'un nouveau médiateur qui achève le mandat de celui qu'il remplace.

(4) Lorsque le médiateur est issu du secteur public, il est mis en congé pour la durée de son mandat de son administration d'origine avec maintien de tous les avantages et droits découlant de son statut respectif. Il continue notamment à jouir de son traitement, indemnité ou salaire suivant le cas, ainsi que du régime de sécurité sociale correspondant à son statut.

En cas de cessation du mandat avant l'âge de la retraite, il est réintégré sur sa demande dans son administration d'origine à un emploi correspondant au traitement qu'il a touché précédemment, augmenté des échelons se rapportant aux années de service passées comme médiateur jusqu'à concurrence du dernier échelon du grade. A défaut de vacance, il peut être créé un emploi correspondant à ce traitement. Cet emploi est supprimé de plein droit à la première vacance qui se produit dans une fonction appropriée.

(5) Lorsque le médiateur est issu du secteur privé, il touche une rémunération calculée par référence à la loi du 25 mars 2015 déterminant le régime et les indemnités des employés de l'Etat.

Il reste affilié au régime de sécurité sociale auquel il était soumis pendant l'exercice de sa dernière occupation. En cas de cessation du mandat, il touche pendant une durée maximale d'un an une indemnité d'attente mensuelle correspondant au salaire ou traitement mensuel moyen du dernier revenu professionnel cotisable annuel mis en compte au titre de sa carrière d'assurance en cours avant le début de sa fonction de médiateur.

Cette indemnité d'attente est réduite dans la mesure où l'intéressé touche un revenu professionnel ou bénéficie d'une pension personnelle.

Le médiateur peut bénéficier d'une indemnité spéciale tenant compte de l'engagement requis par les fonctions, à fixer par règlement grand-ducal.

(6) Le service national du Médiateur de la consommation est assuré par des fonctionnaires et employés de l'Etat. Ces personnes peuvent être détachées de l'Administration gouvernementale.

(7) Le médiateur ainsi que toutes les autres personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges au sein du service national du Médiateur de la consommation sont soumis au secret professionnel dans l'exercice de leur mission. L'article 458 du Code pénal s'applique au service national du Médiateur de la consommation, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

(8) La fonction de médiateur au sein du service national du Médiateur de la consommation est incompatible avec l'exercice de toute autre fonction ou mission au sein ou pour le compte d'une personne de droit public ou dans une entreprise dans laquelle une personne de droit public détient une participation directe ou indirecte.

TITRE 3

Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1 – Liste des entités qualifiées

Art. L. 431-1. (1) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2.

(2) Cette liste est notifiée par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au ministre ayant l'Economie dans ses attributions conformément à l'article L. 431-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

(3) La Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées et la met à la disposition du public, ainsi que ses mises à jour, sur son site Internet et sur un support durable.

(4) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le ministre ayant l'Economie dans ses attributions fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

(6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

Art. L. 431-2. (1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er} adresse une demande au ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au ministre ayant l'Economie dans ses attributions d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

- a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;
- b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) ses règles de procédure;
- d) ses tarifs, le cas échéant;

- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

(2) Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités notifient sans tarder ces changements au ministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Art. L. 431-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au ministre ayant l'Economie dans ses attributions des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Art. L. 431-4. Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, ou aux articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 ou des articles L. 422-6, paragraphe 2 et L. 422-7 ou de l'article L. 431-3, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2 – Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1 – Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 – Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 432-1. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er}, doivent

- a) tenir à jour un site Internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et qui permette aux demandeurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
- b) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
- c) le cas échéant, permettre au demandeur d'introduire une réclamation hors ligne;
- d) permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
- e) traiter à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; et
- f) prendre les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant du présent livre, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Art. L. 432-2. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont autorisées à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) la réclamation porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, sans que ce seuil ne puisse être fixé à un niveau où il entraverait considérablement l'accès des consommateurs à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès de l'entité dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- g) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(2) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

Art. L. 432-3. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le ministre ayant l'Economie dans ses attributions, conformément à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er};
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;

- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2;
- h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
- m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 431-1, paragraphe 3.

(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Art. L. 432-4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. 422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 432-2, paragraphe 1^{er};
- d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
- g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

Sous-section 2 – Personnes physiques chargées
du règlement extrajudiciaire des litiges

Compétences, indépendance et impartialité

Art. L. 432-5. Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

- 1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi qu'une compréhension générale du droit.

A cet effet, elles doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Sont également dispensées de la formation les personnes faisant preuve d'une expérience professionnelle équivalente. Sera considérée comme expérience professionnelle équivalente une expérience de deux ans minimum dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.

- 2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.
- 3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.
- 4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.
- 5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 432-6. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 432-5, point 5) se présentent:

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et, dans la mesure du possible, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

(2) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1^{er} du présent article sont applicables.

Art. L. 432-7. (1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. 432-5 et L. 432-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

(2) Le présent article n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou de la fédération

professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

Art. L. 432-8. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges forment un organe collégial, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit prévoir un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

Section 2 – La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 – Les principes directeurs

Art. L. 432-9. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Art. L. 432-10. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne doit pas priver les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure. L'entité doit en informer chaque partie.

Art. L. 432-11. Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Elles doivent alors en informer l'autre partie et l'entité de règlement extrajudiciaire du litige dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable. Ce droit leur est notifié par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges avant le début de la procédure.

Art. L. 432-12. (1) Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui visent à régler un litige en proposant une solution, le consommateur et le professionnel, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, doivent être informés par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges:

- i. qu'ils ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
- ii. que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
- iii. que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- iv. des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution.

(2) Le consommateur et le professionnel disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'ils acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

Art. L. 432-13. (1) La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

(2) Chaque partie doit avoir la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos.

Art. L. 432-14. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète respectivement visée à l'article L. 422-6, paragraphe 1^{er} et à l'article L. 432-16, paragraphe 1^{er}.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 432-2, paragraphe 1^{er}, respectivement L. 422-6, paragraphe 2 et L. 432-16, paragraphe 2; ou
- quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 432-17, paragraphe 1^{er}.

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Art. L. 432-15. (1) Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

(2) En cas de violation de cette obligation de confidentialité par l'une des parties ou par une personne participant à l'administration du processus de règlement extrajudiciaire du litige, le juge ou l'arbitre se prononce sur l'octroi éventuel de dommages-intérêts. Les documents confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

(3) Sans préjudice quant aux obligations légales, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne peut rendre publics les faits dont elle prend connaissance du fait de sa fonction. Les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges ne peuvent être appelées comme témoin dans une procédure judiciaire relative aux faits dont elles ont eu connaissance au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. L'article 458 du code pénal s'applique à l'entité, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

Sous-section 2 – Les étapes de la procédure

Art. L. 432-16. (1) L'entité a le droit de demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges. Dès qu'elle dispose de tous ces documents ou informations, elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle accepte de traiter la demande.

L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. 432-17. (1) Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable, en exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) L'entité peut, si elle le juge utile, prolonger le délai visé au paragraphe 1^{er} du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147/01

N° 7147¹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation

* * *

AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

**DEPECHE DE L'ADMINISTRATEUR-CHARGE DE DIRECTION
AU MINISTRE DE L'ECONOMIE**

(14.6.2017)

Monsieur le Ministre,

La présente pour vous informer que l'ULC n'a pas de remarques à formuler concernant le projet de loi renseigné en rubrique.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments très distingués.

Guy GOEDERT

Administrateur-Chargé de direction

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147/02

N° 7147²

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(4.7.2017)

Le projet de loi sous avis a pour objet d'apporter diverses modifications ponctuelles au Code de la consommation (ci-après le „Code“).

Les modifications apportées au Code sont les suivantes:

**1) La modification de l'affichage du prix
pour les produits lessiviels**

Le projet de loi sous avis modifie l'article L.112-3 paragraphe 1^{er} du Code obligeant les professionnels à indiquer les prix de vente de leurs produits ainsi que leur prix à l'unité de mesure.

Afin d'assurer une comparabilité des prix optimale aux consommateurs ainsi qu'une juste concurrence dans le secteur des produits lessiviels entre produits plus ou moins concentrés, les auteurs du présent projet de loi proposent d'introduire, uniquement pour cette catégorie de produits, la faculté d'indiquer le prix également par unité de lavage pour une charge normale de lave-linge, ce que la Chambre de Commerce approuve.

**2) La modification des dispositions relatives à la
garantie de conformité des biens d'occasion**

Le projet de loi sous avis modifie également l'article L.212-6 du Code relatif à la garantie légale de conformité de deux ans à charge des professionnels.

Pour les biens d'occasion, la législation prévoit actuellement que le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite individuellement négociée, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans, sans que cette durée ne puisse toutefois être inférieure à un an.

Lors de la transposition de cette option autorisée par la directive 1999/44/CE¹, le législateur national était en effet allé au-delà des exigences européennes en ajoutant la condition que la clause soit individuellement négociée entre le professionnel et le consommateur.

Les auteurs du présent projet de loi, conscients des difficultés pratiques que pose cette exigence ainsi que du désavantage concurrentiel engendré pour les vendeurs luxembourgeois par rapport à ceux des Etats voisins qui ne connaissent pas cette exigence, et ce particulièrement dans le secteur de la vente automobile, proposent par conséquent de supprimer l'obligation d'une négociation individuelle d'une telle clause.

A l'avenir, les professionnels vendant des biens d'occasion seront donc autorisés à insérer directement dans leurs conditions générales une clause prévoyant une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans, sans que cette durée ne puisse toutefois être inférieure à un an, ce que la Chambre de Commerce accueille favorablement.

¹ Directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

3) La mise en conformité avec certaines recommandations de la Commission européenne

Enfin, le présent projet de loi procède à différentes modifications afin de mettre la législation nationale en conformité avec les recommandations formulées par la Commission européenne dans le cadre d'un projet EU-pilot d'août 2015 concernant la transposition en droit national de la directive 2011/83/UE².

La Commission européenne a notamment estimé que les sanctions actuellement prévues en cas de manquement par le professionnel à certaines obligations n'étaient pas suffisamment dissuasives. Elle a également demandé que les dispositions nationales allant au-delà des exigences et/ou s'éloignant du libellé de la directive 2011/83/UE s'alignent sur le texte européen.

En effet, l'article 24 de la directive 2011/83/UE dispose que les Etats membres doivent établir un régime de sanctions applicable aux violations des dispositions nationales prises en application de la directive, les sanctions prévues devant être effectives, proportionnées et dissuasives.

Sur base des recommandations de la Commission européenne, et alors que jusqu'à présent certaines obligations n'étaient sanctionnées en cas de non-respect par le professionnel que par la nullité du contrat conclu avec le consommateur, le présent projet de loi entend introduire des peines d'amende.

Ainsi, le non-respect de l'article L.113-1 du Code, prévoyant une obligation d'information précontractuelle du professionnel à l'égard des consommateurs pour les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement, sera sanctionné d'une peine d'amende de 251 à 15.000 euros.

Des peines d'amende sont également introduites en cas de manquement aux dispositions suivantes du Code: (i) fourniture non demandée d'un bien ou service³, (ii) non-respect des obligations d'information⁴, (iii) défaut de confirmation du contrat conclu à distance ou hors établissement⁵, (iv) défaut de remise du formulaire de rétractation pour un contrat conclu à distance ou hors établissement⁶, et (v) entrave aux conditions d'exercice du droit de rétractation⁷.

Si la Chambre de Commerce peut comprendre la volonté des auteurs de sanctionner par des peines d'amende certains manquements aux obligations légales incombant aux professionnels sur base des recommandations de la Commission européenne, elle s'étonne cependant du caractère élevé du montant maximum de certaines amendes, pouvant atteindre 75.000 euros, voire 120.000 euros dans l'hypothèse de la fourniture non demandée d'un bien ou service, et s'interroge par conséquent quant au caractère proportionné de ces sanctions.

Finalement, afin d'aligner la législation nationale sur le texte de la directive 2011/83/UE, le projet de loi sous avis modifie également l'article L.213-2 du Code. Ainsi, en cas de défaut de livraison du bien par le professionnel dans le délai convenu, le consommateur n'aura plus besoin d'enjoindre au professionnel de procéder à la livraison endéans un ultime délai par le biais d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, un courrier simple étant désormais suffisant.

Si la présente modification est faite sur les recommandations de la Commission européenne, la Chambre de Commerce souhaiterait cependant souligner le rôle important joué par l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception en matière de preuve, et s'interroge par conséquent quant aux difficultés pratiques que pourrait engendrer l'abandon de cette disposition.

La Chambre de Commerce n'a pas d'autres remarques à formuler, l'exposé des motifs expliquant clairement le cadre et les objectifs du projet de loi sous avis.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le projet de loi sous avis sous réserve de la prise en considération de ses observations.

2 Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

3 Article L.213-7 du Code de la consommation.

4 Article L.222-11 (4) du Code de la consommation.

5 Articles L.222-11 (5) et (7) du Code de la consommation.

6 Articles L.222-11 (6) et (8) du Code de la consommation.

7 Article L.222-11 (9) du Code de la consommation.

7147/04

N° 7147⁴

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

AVIS DU CONSEIL D'ÉTAT

(14.7.2017)

Par dépêche du 1^{er} juin 2017, le Premier ministre, ministre d'État, a soumis à l'avis du Conseil d'État le projet de loi sous objet qui a été élaboré par le ministre de l'Économie.

Le projet de loi était accompagné d'un exposé des motifs, d'un commentaire des articles, d'une fiche d'évaluation d'impact, d'une fiche financière ainsi que d'un texte coordonné par extraits du Code de la consommation.

L'avis de la Chambre de commerce a été communiqué au Conseil d'État par dépêche du 7 juillet 2017.

Le texte du projet de loi sous avis n'appelle pas d'observation du Conseil d'État quant au fond.

En ce qui concerne la présentation législative du projet de loi, le Conseil d'État renvoie aux observations qui suivent.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LÉGISLATIVE*Observations générales*

Le Conseil d'État constate que les auteurs entendent remplacer certaines dispositions du Code de la consommation dans leur intégralité, alors qu'il ne s'agit que de changements textuels mineurs. Or, cette manière de procéder est à déconseiller, étant donné qu'un excès dans les moyens peut en effet être considéré à tort comme une nouvelle expression de la volonté de l'auteur de l'acte. Il peut encore induire une vue faussée de l'évolution chronologique des textes normatifs. Aussi est-il surfait de remplacer un article ou un paragraphe dans son intégralité, s'il est envisagé de ne modifier qu'un seul mot ou qu'une seule phrase. Ce n'est que si plusieurs mots ou passages de textes sont à remplacer ou à ajouter à travers un article ou un paragraphe, qu'il est indiqué de remplacer cet article ou ce paragraphe dans son ensemble.

Lorsqu'il est envisagé de modifier plusieurs articles d'un même texte qui ne se suivent pas ou lorsqu'il s'agit d'apporter de manière ponctuelle des modifications à des articles qui se suivent, il faut consacrer à chaque article à modifier un article distinct, numéroté en chiffres arabes. Les modifications subséquentes que le dispositif apporte à cet acte se limiteront à indiquer „du même code“, en lieu et place de la citation de l'intitulé qui se fait uniquement à la première modification en projet. Ainsi le projet de loi est à structurer comme suit, en recourant à une subdivision en neuf articles:

„**Art. 1^{er}.** À l'article L. 112-3, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui prend la teneur suivante:

„Par dérogation [...]“.

Art. 2. À l'article L. 113-1 du même code, il est ajouté un paragraphe 7 qui prend la teneur suivante:

„(7) Les infractions [...]“.

Art. 3. À l'article L. 212-6, alinéa 7, du même code, les termes „individuellement négociée“ sont supprimés.

Art. 4. L'article L. 213-2 du même code est modifié comme suit:

- 1° Au paragraphe 2, les termes „met en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec accusé de réception,“ sont remplacés par les termes „enjoint au professionnel,“.
- 2° Au paragraphe 2, alinéa 6, les termes „dans un délai de trente jours“ sont remplacés par les termes „endéans ce délai“.

Art. 5. À l'article L. 213-7 du même code, il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:

„Le fait d'exiger [...]“.

Art. 6. À l'article L. 222-5, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, il est ajouté après les termes „sur un support“ le terme „durable“.

Art. 7. À l'article L. 222-9, paragraphe 3, du même code, le terme „à“ entre les termes „l'exige“ et „l'article L. 222-3“ est supprimé.

Art. 8. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés les paragraphes 4 à 9 nouveaux qui prennent la teneur suivante:

„(4) Sera puni [...]“.

Art. 9. À l'article L. 412-1, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, les termes „règlement judiciaire“ sont remplacés par les termes „règlement extrajudiciaire“.

La subdivision de l'article se fait en alinéas, voire en paragraphes. Les paragraphes se distinguent par un chiffre cardinal arabe, placé entre parenthèses: (1), (2), ... Les tirets sont à remplacer par des numérotations simples (1°, 2°, 3°, ...). En effet, la référence à des dispositions introduites de cette manière est malaisée, tout spécialement à la suite d'insertions ou de suppressions de tirets opérées à l'occasion de modifications ultérieures. Les subdivisions complémentaires en points, caractérisés par un numéro suivi d'un exposant „^o“, eux-mêmes éventuellement subdivisés en lettres minuscules suivies d'une parenthèse fermante (a), b), c), ...), sont utilisés pour caractériser des énumérations. Par ailleurs, les énumérations sont introduites par un deux-points. Chaque élément commence par une minuscule et se termine par un point-virgule, sauf le dernier qui se termine par un point. En procédant de cette manière, les renvois à l'intérieur du dispositif sont à adapter en conséquence.

Il y a lieu d'indiquer avec précision et de manière correcte les textes auxquels il est renvoyé, en commençant par l'article et ensuite, dans l'ordre, le paragraphe, l'alinéa, le point, la lettre et la phrase visés. Ainsi, il faut écrire à titre d'exemple: „l'article 6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, point 1°, lettre c), deuxième phrase, [du Code de la consommation]“, et non pas „la phrase 2 de la lettre c) du point 1 de l'alinéa 1 du premier paragraphe de l'article 6 [du Code de la consommation]“. Par ailleurs, il ne faut pas viser „la première ligne“, mais „la première phrase“.

Lorsqu'il est renvoyé à un paragraphe dans le corps du dispositif d'un article, il faut omettre les parenthèses entourant le chiffre faisant référence au paragraphe dont il s'agit. Il convient donc de systématiquement renvoyer au „paragraphe 1^{er}“ et non pas au „paragraphe (1)“ ou encore au „premier paragraphe“.

Lorsqu'il est renvoyé à un alinéa dans le corps du dispositif d'un article, il convient de systématiquement renvoyer à l'„alinéa 1^{er}“ et non pas au „premier alinéa“ ou à l'„alinéa 1“.

Les références aux dispositions figurant dans le dispositif et, le cas échéant, dans ses annexes se font en principe sans rappeler qu'il s'agit du „présent“ acte, article, paragraphe, alinéa ou groupement d'articles.

Intitulé

L'intitulé n'est pas à faire suivre par un point final, étant donné que les intitulés ne forment pas de phrases.

Article 1^{er}

En cas de renvoi à un règlement européen ayant subi plusieurs modifications, il y a lieu de noter qu'il n'est fait mention que de sa dernière modification. Partant, il y a lieu d'écrire „à l'annexe VII, point B, du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents, tel que modifié en dernier lieu par le règlement (UE) n° 259/2012“.

Article 2

Au point 2, il y a lieu de fermer les guillemets après le texte qu'il s'agit de remplacer.

L'observation ci-avant vaut également pour le point 6 de l'article sous avis.

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 20 votants, le 14 juillet 2017.

Le Secrétaire général,

Marc BESCH

Le Président,

Georges WIVENES

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147/03

N° 7147³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES SALARIES

(11.7.2017)

Par lettre du 31 mai 2017, Monsieur Etienne Schneider, ministre de l'Economie, a soumis le projet de loi portant modification du code de la consommation à l'avis de la Chambre des salariés.

1. Le projet de loi propose premièrement de renforcer les sanctions jugées non dissuasives par des sanctions pénales. Les auteurs du projet de loi proposent d'introduire des sanctions pénales en cas de violation des obligations d'information pour la raison suivante: La Commission européenne a adressé au Luxembourg un EU Pilot en date du 5 août 2015 par lequel elle reproche, e.a., au Luxembourg de ne pas avoir appliqué des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives en cas de violation des dispositions portant transposition de la directive, tel qu'exigées par l'article 24 de la directive CE 2011/83. Selon la Commission, la nullité prévue au Code de la consommation luxembourgeois pour sanctionner le non-respect d'obligations d'informations essentielles n'est pas suffisante.

2. Les auteurs du projet de loi suggèrent dès lors de sanctionner par des amendes pénales pouvant aller jusqu'à 15.000 euros le défaut par le professionnel d'informer les consommateurs en conformité avec l'article L. 113-1, paragraphe (1). Ils sont d'avis qu'une telle amende constitue une sanction suffisamment effective, proportionnée et dissuasive au sens de la directive et devrait éviter que la Commission ne lance une procédure d'infraction à l'égard du Luxembourg.

3. Du point de vue du consommateur, la nullité du contrat est de l'avis de la CSL une meilleure protection que des amendes pénales infligées au commerçant n'ayant pas respecté ses obligations précontractuelles d'information. En effet, dans certaines situations, il est préférable de ne pas forcer le consommateur de rester dans un contrat, dont il ne connaît pas les indications essentielles, – ce qui aurait d'ailleurs pu l'amener à ne pas contracter –, que de faire payer aux commerçants un certain prix de non-respect de leurs obligations d'information préalable. La CSL note avec satisfaction que le présent projet de loi laisse subsister au choix du consommateur averti ladite possibilité d'invoquer la nullité du contrat et rajoute les amendes pénales comme sanction du professionnel en cas de défaut de fourniture des informations précontractuelles imposées par la loi.

4. En deuxième lieu, les dispositions jugées allant au-delà de ce qui est permis par la directive s'alignent désormais sur le libellé du texte européen.

5. Enfin, il est suggéré de supprimer, à l'article L. 213-2, paragraphe 2, alinéa 1^{er}, l'exigence d'une lettre recommandée si le consommateur veut enjoindre au professionnel de livrer un bien endéans le délai imparti. En effet, dans le cadre de l'EU Pilot pré-mentionné, la Commission européenne reproche au Luxembourg d'avoir posé des exigences supplémentaires par rapport à la directive sur les droits des consommateurs. De surcroît, la démarche des consommateurs se trouverait compliquée par l'obligation de s'adresser au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception, obligation qui ne serait pas conforme au degré de protection des consommateurs fixé par la directive. Le Gouvernement s'est déclaré d'accord vis-à-vis de la Commission européenne à supprimer l'exigence de la lettre recommandée.

6. Le paragraphe 2, alinéa 6, vise la résiliation du contrat de vente par le consommateur suite au non-respect par le professionnel du délai de livraison du bien. Le texte actuel prévoit que le professionnel doit alors **rembourser le consommateur de tout paiement éventuel, et ce endéans un délai de trente jours**. Si cela ne se fait pas, le montant à rembourser sera majoré d'intérêts de retard à l'expiration de ce délai. Il est proposé de supprimer la référence à ce délai de retard de trente jours endéans lequel le consommateur a droit à être remboursé. Ce point a en effet été soulevé par la Commission européenne d'après laquelle le délai de trente jours ne figure pas dans la directive sur les droits des consommateurs, pas plus que l'obligation de payer des intérêts de retard suite à l'expiration du délai de trente jours. La directive exige en effet le remboursement „sans retard excessif“. Selon la Commission européenne, dans la pratique il faut déterminer au cas par cas ce que l'on comprend sous le terme „retard excessif“.

7. Le Gouvernement s'est déclaré d'accord à l'égard de la Commission européenne à supprimer le délai de trente jours pour s'en tenir à l'avenir à la terminologie de la directive, mais entend garder, en vertu du principe qu'il appartient librement à chaque Etat membre de déterminer les sanctions à un manquement, l'obligation pour le professionnel de payer des intérêts de retard en cas de retard excessif.

8. Comme déjà évoqué dans son avis sur la transposition en droit national de la directive CE 2011/83, la CSL déplore l'approche de l'harmonisation maximale dans un domaine où des intérêts diamétralement opposés entrent en concurrence. En effet, les intérêts des consommateurs sont de facto mieux protégés par l'application du principe d'harmonisation minimale, alors qu'une mesure d'harmonisation minimale est plus flexible permettant à un Etat de réagir rapidement lorsqu'un problème se pose. Une mesure d'harmonisation maximale, tel que le préconise la pré-dite directive, établit par contre des règles communes qui s'appliquent uniformément dans tous les Etats de l'Union européenne et empêchent les Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles prévoyant un niveau de protection du consommateur plus élevé que celui contenu dans la directive. Souvent les Etats sont obligés d'opérer des sacrifices par l'abandon d'une règle nationale de protection du consommateur au profit d'une règle communautaire d'un niveau de protection du consommateur moins élevé.

9. Dans l'hypothèse visée, le nivellement vers le bas du niveau de protection des consommateurs est flagrant, remplaçant un délai clair et fixe de 30 jours pour le remboursement du paiement en cas de non livraison du bien dans le délai imparti par la notion vague et floue de remboursement „sans retard excessif“. Le contentieux inutile sur l'interprétation de la notion retenue revient dès lors aux Tribunaux, qui devront également statuer sur l'allocation ou non des intérêts de retard en cas de retard excessif.

10. Le gouvernement entend par ailleurs profiter du présent projet de loi pour apporter deux modifications ponctuelles au Code de la consommation qui ne posent pas problème au regard du droit communautaire. Il s'agit d'un côté de l'abandon d'une exigence d'une clause individuellement négociée pour la réduction de la garantie à un an dans le cadre de la vente de biens d'occasion qui n'existe pas dans les pays voisins puisqu'elle va au-delà de ce qui est prévu au niveau européen en la matière. Il s'avère qu'elle constitue un frein en termes de concurrence pour les entreprises et de compétitivité de prix pour les consommateurs de sorte qu'il est proposé de l'abolir.

11. Concrètement, l'article L. 212-6, alinéa dernier, prévoit pour les biens d'occasion une dérogation au principe général selon lequel le délai de la garantie de conformité expire au bout de deux ans à compter de la délivrance du bien. Ledit alinéa prévoit que pour les biens d'occasion, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, „par une clause contractuelle écrite individuellement négociée“ une garantie plus courte que deux ans, sans que cette durée puisse être inférieure à un an. Les auteurs du Code avaient, lors de la rédaction du Code, fait usage de la faculté accordée par la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil, du 25 mai 1999, sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation (art. 7, paragraphe (1), alinéa 2) aux Etats membres de prévoir, pour les biens d'occasion, que „le vendeur et le consommateur peuvent convenir de clauses contractuelles ou passer des accords prévoyant, pour la responsabilité du vendeur, un délai plus court Ce délai ne peut être inférieur à un an.“. Il s'est toutefois avéré dans la pratique, notamment dans le secteur

des voitures d'occasion, que l'exigence d'une négociation individuelle entre le professionnel et le consommateur – non prévue par la directive précitée – pose problème. D'ailleurs une recherche a montré qu'aucun de nos pays limitrophes n'exige une telle négociation individuelle. Les vendeurs luxembourgeois risquent donc d'être désavantagés par rapport à leurs collègues de l'autre côté de la frontière puisqu'ils ne peuvent pas afficher dans leur publicité des biens d'occasion à des prix avantageux qui prennent d'office en compte une garantie réduite d'un an. Le vendeur luxembourgeois risque ainsi de subir un désavantage en termes de concurrence comparé à ses collègues belges, français et allemands. De même, le consommateur au Luxembourg se voit pénalisé par des prix moins avantageux qui incluraient d'office le fait que la responsabilité du vendeur est limitée à un an. Au vu de cet intérêt mutuel, les auteurs du projet de loi proposent partant de supprimer l'exigence de négociation individuelle. Il suffira à l'avenir de prévoir une clause correspondante dans les conditions générales, pourvu bien sûr que le consommateur en ait pleinement connaissance.

12. La CSL regrette que l'alignement avec les pays limitrophes s'opère aux dépens du consommateur, alors que le changement constitue pour lui un nivellement vers le bas, tandis que la directive contient une clause de sauvegarde, permettant aux Etats membres de maintenir des clauses plus favorables pour les consommateurs. Prévaut désormais de nouveau la primauté des buts lucratifs sur les considérations de protection du consommateur.

13. Finalement, il est proposé d'adapter les règles de l'affichage de prix en tenant compte de l'évolution des produits lessiviels et de permettre en conséquence l'utilisation comme nouvelle unité de mesure le dosage. Ainsi, pour les produits lessiviels, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge, donc par dose, peut être utilisée comme unité de mesure. Les professionnels pourront ainsi à l'avenir indiquer le prix des produits lessiviels soit au kilogramme ou au litre, soit par dose, soit les deux.

*

La CSL rappelle qu'elle déplore vivement l'approche de l'harmonisation maximale poursuivie tant par le projet de loi initial que par le présent projet, préjudiciable aux intérêts des consommateurs qui sont de facto mieux protégés par l'application du principe d'harmonisation minimale, alors qu'une mesure d'harmonisation minimale est plus flexible permettant à un Etat de réagir rapidement lorsqu'un problème se pose. Une mesure d'harmonisation maximale établit par contre des règles communes qui s'appliquent uniformément dans tous les Etats de l'Union européenne et empêchent les Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles prévoyant un niveau de protection du consommateur plus élevé que celui contenu dans la directive.

Sur base de ces critiques, la CSL lance un appel aux autorités nationales pour intervenir auprès des institutions européennes et ne plus soutenir le recours en matière de droit de la consommation à la technique de l'harmonisation maximale, mais au contraire de faire preuve de la volonté politique de préserver et d'établir des règles nationales de protection des consommateurs pouvant dépasser le tronc commun arrêté au niveau européen.

Au vu de ce qui précède, la CSL ne saurait marquer son accord au projet de loi repris sous rubrique.

Luxembourg, le 11 juillet 2017

Pour la Chambre des salariés,

Le Directeur,
Norbert TREMUTH

Le Président,
Jean-Claude REDING

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147/05

N° 7147⁵

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES METIERS

(14.9.2017)

Par sa lettre du 31 mai 2017, Monsieur le Ministre de l'Economie a bien voulu demander l'avis de la Chambre des Métiers au sujet du projet de loi repris sous rubrique.

Le projet de loi propose de modifier le Code de la consommation afin, d'une part, de répondre aux reproches de la Commission européenne¹, et d'autre part, d'assouplir les obligations des professionnels en matière d'affichage des prix pour les produits lessiviels, et en matière de vente de biens d'occasion.

Concernant les adaptations législatives imposées par la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs² (ci-après „directive 2011/83/UE“) et en particulier son article 24 qui impose des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives, le projet de loi sous avis propose d'ajouter des sanctions pénales.

Ce renforcement de l'arsenal répressif vise tout d'abord le professionnel qui n'aurait pas respecté ses obligations d'information précontractuelles, en ajoutant, à la nullité du contrat, une amende pénale jusqu'à 15.000 euros.

Une amende jusqu'à 120.000 euros est ensuite prévue si le professionnel exige une contre-prestation, un renvoi ou la conservation d'un bien dans les cas de fourniture non demandée d'un bien ou d'un service.

Des amendes sont enfin prévues en matière de contrats à distance et hors établissement hors services financiers afin de sanctionner les manquements suivants:

- des amendes jusqu'à 15.000 euros en cas de non-respect des obligations d'information, de défaut de confirmation du contrat à distance qui a été conclu, ou de la confirmation de l'accord préalable pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, et pour défaut de remise, ou remise non conforme, du formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance;
- des amendes jusqu'à 75.000 euros en cas de défaut de confirmation du contrat hors établissement qui a été signé, ou de la confirmation de l'accord préalable pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, et pour défaut de remise, ou remise non conforme, du formulaire de rétractation d'un contrat conclu hors établissement;
- une amende jusqu'à 50.000 euros en cas de manquements affectant les conditions d'exercice, ou les effets, du droit de rétractation.

Si la Chambre des Métiers regrette cette pénalisation du droit de la consommation qui impose un formalisme très contraignant pour les professionnels, et en particulier pour les PME, elle note cependant que le mécanisme de la sanction pénale est un „moindre mal“ puisque sa première fonction est celle d'être dissuasive.

1 EU pilot du 5 août 2015

2 Directive 83/2011 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil.

En effet, la sanction pénale n'a pas pour but d'indemniser la victime mais de réparer le préjudice que l'infraction a pu causer à la société.

On peut donc légitimement considérer que le juge ne décidera de sanctionner que les cas les plus graves, et que, conformément au Code pénal³, il en fixera le montant en appréciant les circonstances de l'infraction ainsi que les ressources des prévenus.

Afin d'assurer une meilleure conformité avec la Directive 2011/83/UE, le projet de loi sous avis supprime, en cas de défaut de livraison, d'une part, la formalité de la lettre recommandée avec accusé de réception imposée au consommateur pour mettre valablement en demeure le professionnel de s'exécuter, et d'autre part, la précision du délai que le professionnel doit respecter en cas de résiliation par le consommateur d'un contrat pour défaut de livraison: le délai de trente jours étant remplacé par un délai non autrement précisé que l'absence de „retard excessif“.

Concernant les adaptations non imposées par le cadre normatif européen, le projet de loi sous avis ajoute une dérogation au principe d'affichage des prix à l'unité de mesure pour les produits lessiviels afin que les produits concentrés ne soient pas défavorisés par les produits non-concentrés. L'affichage pour ces produits pourra se faire par „unité de lavage pour une charge normale de lave-linge.“

En outre, l'obligation de négocier de „manière individuelle“ une durée de garantie qui serait plus courte que la garantie légale de deux ans est supprimée en matière de vente de bien d'occasion.

La suppression de cette obligation de négociation individuelle de la garantie des biens d'occasion doit être saluée car cette obligation n'est pas prévue par les pays frontaliers, et qu'elle désavantage tant les vendeurs, qui éprouvaient des difficultés pour convaincre les clients, que les acheteurs qui devaient supporter des coûts plus élevés du fait de cette garantie aggravée.

La Chambre des Métiers note, qu'à la suite de cette suppression, une garantie légale des biens d'occasion d'une durée minimum d'une année pourra être valablement mentionnée dans des conditions générales de vente.

*

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

Luxembourg, le 14 septembre 2017

Pour la Chambre des Métiers

Le Directeur Général,
Tom WIRION

Le Président,
Tom OBERWEIS

³ Cf. article 28 du Code pénal luxembourgeois

7147/06

N° 7147⁶**CHAMBRE DES DEPUTES**

Session ordinaire 2016-2017

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

RAPPORT DE LA COMMISSION DE L'ECONOMIE

(5.10.2017)

La Commission se compose de: M. Franz FAYOT, Président; M. Claude HAAGEN, Rapporteur; Mme Diane ADEHM, MM. Gérard ANZIA, André BAULER, Mmes Simone BEISSEL, Tess BURTON, M. Félix EISCHEN, Mme Joëlle ELVINGER, M. Léon GLODEN, Mme Françoise HETTO-GAASCH, MM. Laurent MOSAR et Roy REDING, Membres.

*

1) ANTECEDENTS

Le 1^{er} juin 2017, le projet de loi portant modification du Code de la consommation a été déposé à la Chambre des Députés pour le Ministre de l'Economie par la Secrétaire d'Etat. Au dispositif déposé étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles, les fiches financière et d'évaluation d'impact et un texte coordonné.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs a communiqué son avis le 14 juin 2017.

Les corporations ont publié leurs avis comme suit:

- la Chambre de Commerce le 4 juillet 2017;
- la Chambre des Salariés le 11 juillet 2017.

Le Conseil d'Etat a rendu son avis le 14 juillet 2017.

La Commission de l'Economie a procédé à l'examen conjoint du projet de loi et de l'avis du Conseil d'Etat lors de sa réunion du 14 septembre 2017. Au cours de cette même réunion, la commission a désigné Monsieur Claude Haagen comme rapporteur du projet de loi.

Le 5 octobre 2017, la Commission de l'Economie a adopté le présent rapport.

*

2) OBJET DU PROJET DE LOI

Le projet de loi a pour objet d'apporter diverses modifications ponctuelles au Code de la consommation (ici „Code“).

D'une part, il s'agit de réagir par rapport à une procédure dite EU-Pilot lancée par la Commission européenne à l'égard du Grand-Duché de Luxembourg dans le cadre de la transposition en droit national de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs. Si, par rapport aux remarques émises par les instances européennes en août 2015, le gouvernement luxembourgeois a su au fil des échanges éclairer un certain nombre de points devenus de la sorte caducs, il reste que deux éléments nécessitent des adaptations législatives.

Dès lors, ce projet de loi se propose premièrement de renforcer les sanctions jugées non dissuasives par des sanctions pénales.

En effet, l'article 24 de la directive 2011/83/UE dispose que les Etats membres doivent établir un régime de sanctions applicable aux violations des dispositions nationales prises en application de la directive, les sanctions prévues devant être effectives, proportionnées et dissuasives.

Sur base des recommandations de la Commission européenne, et alors que jusqu'à présent certaines obligations n'étaient sanctionnées en cas de non-respect par le professionnel que par la nullité du contrat conclu avec le consommateur, ce projet de loi introduit des peines d'amende.

Ainsi, le non-respect de l'article L.113-1 du Code, prévoyant une obligation d'information précontractuelle du professionnel à l'égard des consommateurs pour les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement, sera sanctionné d'une peine d'amende de 251 à 15.000 euros.

Des peines d'amende sont également introduites en cas de manquement aux dispositions suivantes du Code: (i) fourniture non demandée d'un bien ou service, (ii) non-respect des obligations d'information, (iii) défaut de confirmation du contrat conclu à distance ou hors établissement, (iv) défaut de remise du formulaire de rétractation pour un contrat conclu à distance ou hors établissement, et (v) entrave aux conditions d'exercice du droit de rétractation.

Ces amendes pénales peuvent aller jusqu'à 120.000 euros.

Le projet de loi modifie également l'article L.213-2 du Code de la consommation afin d'aligner la législation nationale sur le texte de la directive 2011/83/UE. Ainsi, en cas de défaut de livraison du bien par le professionnel dans le délai convenu, le consommateur n'aura plus besoin d'enjoindre au professionnel de procéder à la livraison endéans un ultime délai par le biais d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, la forme de l'injonction étant désormais libre.

La deuxième modification de l'article L.213-2 du Code vise le délai endéans lequel le professionnel doit rembourser le consommateur en cas de résiliation par le consommateur du contrat suite au non-respect du délai de livraison. Le texte actuel exige le remboursement endéans les trente jours, au risque d'intérêts de retard. Ce délai de trente jours ne figure pas dans la directive relative aux droits des consommateurs, pas plus que les intérêts de retard. Le projet de loi exige que le remboursement doit se faire sans retard excessif et s'aligne ainsi à la terminologie de la directive. Les intérêts de retard sont maintenus en tant que sanction.

D'autre part, ce projet de loi prévoit deux modifications ponctuelles au Code de la consommation qui ne posent pas problème au regard du droit communautaire.

D'un côté, le projet de loi modifie l'article L.112-3 paragraphe 1^{er} du Code obligeant les professionnels à indiquer les prix de vente de leurs produits ainsi que leur prix à l'unité de mesure.

Afin d'assurer une comparabilité des prix optimale aux consommateurs ainsi qu'une juste concurrence dans le secteur des produits lessiviels entre produits plus ou moins concentrés, ce projet de loi introduit, uniquement pour cette catégorie de produits, la faculté d'indiquer le prix également par unité de lavage pour une charge normale de lave-linge. Les professionnels pourront ainsi à l'avenir indiquer le prix des produits lessiviels soit au kilogramme ou au litre, soit par dose, soit les deux.

D'un autre côté, le projet de loi modifie également l'article L.212-6 du Code relatif à la garantie légale de conformité de deux ans à charge des professionnels.

Pour les biens d'occasion, la législation prévoyait jusqu'à présent que le professionnel et le consommateur pouvaient convenir, par une clause contractuelle écrite individuellement négociée, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans, sans que cette durée ne puisse toutefois être inférieure à un an.

Vu les difficultés pratiques que posait cette exigence ainsi que du désavantage concurrentiel engendré pour les vendeurs luxembourgeois par rapport à ceux des Etats voisins qui ne connaissent pas cette exigence, et ce particulièrement dans le secteur de la vente automobile, ce projet de loi supprime l'obligation d'une négociation individuelle d'une telle clause.

A l'avenir, les professionnels vendant des biens d'occasion seront donc autorisés à insérer directement dans leurs conditions générales une clause prévoyant une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans, sans que cette durée ne puisse toutefois être inférieure à un an.

*

3) AVIS

3.1) Avis de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs

Dans son avis du 14 juin 2017, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs n'a pas de remarque à formuler par rapport au projet de loi sous rubrique.

3.2) Avis de la Chambre de Commerce

Dans son avis du 4 juillet 2017, la Chambre de Commerce approuve les modifications apportées au Code de la consommation en ce qui concerne la modification de l'affichage du prix pour les produits lessiviels et des dispositions relatives à la garantie de conformité des biens d'occasion.

Par contre, en ce qui concerne les modifications en conformité avec certaines recommandations de la Commission européenne, la Chambre de Commerce peut comprendre la volonté des auteurs de sanctionner par des peines d'amende certains manquements aux obligations légales incombant aux professionnels sur base des recommandations de la Commission européenne.

Néanmoins, la Chambre de Commerce s'étonne cependant du caractère élevé du montant maximum de certaines amendes, pouvant atteindre 75.000 euros, voire 120.000 euros dans l'hypothèse de la fourniture non demandée d'un bien ou service. Par conséquent, la Chambre de Commerce s'interroge quant au caractère proportionné de ces sanctions.

Concernant la modification de l'article L.213-2 du Code de la consommation, la Chambre de Commerce souhaiterait cependant souligner le rôle important joué par l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception en matière de preuve, et s'interroge par conséquent quant aux difficultés pratiques que pourrait engendrer l'abandon de cette disposition.

Finalement, la Chambre de Commerce est en mesure d'approuver le projet de loi sous réserve de la prise en considération de ses observations.

3.3) Avis de la Chambre des Salariés

Dans son avis du 11 juillet 2017, la Chambre des Salariés critique certains éléments du projet de loi, comme le changement des dispositions relatives à la garantie de conformité des biens d'occasion et ne peut par conséquent marquer son accord à celui-ci.

La Chambre des Salariés rappelle aussi qu'elle déplore vivement l'approche de l'harmonisation maximale poursuivie tant par le projet de loi initial en cette matière que par ce projet de loi, préjudiciable aux intérêts des consommateurs qui sont de facto mieux protégés par l'application du principe d'harmonisation minimale, alors qu'une mesure d'harmonisation minimale est plus flexible permettant à un Etat de réagir rapidement lorsqu'un problème se pose. Une mesure d'harmonisation maximale établit par contre des règles communes qui s'appliquent uniformément dans tous les Etats de l'Union européenne et empêchent les Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles prévoyant un niveau de protection du consommateur plus élevé que celui contenu dans la directive.

Sur base de ces critiques, la Chambre des Salariés lance un appel aux autorités nationales pour intervenir auprès des institutions européennes et ne plus soutenir le recours en matière de droit de la consommation à la technique de l'harmonisation maximale, mais au contraire de faire preuve de la volonté politique de préserver et d'établir des règles nationales de protection des consommateurs pouvant dépasser le tronc commun arrêté au niveau européen.

3.4) Avis du Conseil d'Etat

Dans son avis du 14 juillet 2017, le Conseil d'Etat ne formule que des observations d'ordre légistique et pas d'observations quant au fond.

Pour l'examen des articles par le Conseil d'Etat, il est renvoyé au commentaire des articles qui suit.

*

4) COMMENTAIRE DES ARTICLES

Dans son avis, le Conseil d'Etat n'exprime pas d'observation quant au fond, mais toute une série d'observations d'ordre légistique. La Commission de l'Economie a fait siennes toutes ces observations. Un dispositif complètement remanié dans sa présentation en a résulté.

Pour le commentaire détaillé des différentes modifications apportées au Code de la consommation, il est renvoyé au commentaire des articles du projet de loi déposé.

Article 1^{er} (ancien article 1^{er}, point 1^o)

Le premier article comporte la modification visant l'article L. 112-3 du Code de la consommation.

Article 2 (ancien article 1^{er}, point 2^o)

Le second article comporte la modification visant l'article L. 113-1 du Code de la consommation.

Article 3 (ancien article 2, point 1^o)

Le troisième article comporte la modification visant l'article L. 212-6 du Code de la consommation.

Article 4 (ancien article 2, point 2^o)

Le quatrième article regroupe les modifications visant l'article L. 213-2 du Code de la consommation.

Article 5 (ancien article 2, point 3^o)

Le cinquième article comporte la modification visant l'article L. 213-7 du Code de la consommation.

Article 6 (ancien article 2, point 4^o)

Le sixième article comporte la modification visant l'article L. 222-5 du Code de la consommation.

Article 7 (ancien article 2, point 5^o)

Le septième article comporte la modification visant l'article L. 222-9 du Code de la consommation.

Article 8 (ancien article 2, point 6^o)

Le huitième article comporte la modification visant l'article L. 222-11 du Code de la consommation.

Article 9 (ancien article 3)

Le neuvième article comporte la modification visant l'article L. 412-1 du Code de la consommation.

*

5) TEXTE PROPOSE PAR LA COMMISSION

Compte tenu de ce qui précède, la Commission de l'Economie recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi n° 7147 dans la teneur qui suit:

*

PROJET DE LOI **portant modification du Code de la consommation**

Art. 1^{er}. A l'article L. 112-3, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui prend la teneur suivante:

„Par dérogation à l’alinéa 3 du présent paragraphe, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge peut être utilisée comme unité de mesure des produits lessiviels, déterminée conformément à l’annexe VII, point B, du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents, tel que modifié en dernier lieu par le règlement (UE) n° 259/2012.“.

Art. 2. A l’article L. 113-1 du même code, il est ajouté un paragraphe 7 qui prend la teneur suivante:

„(7) Les infractions au premier paragraphe du présent article sont punies d’une amende de 251 à 15.000 euros.“.

Art. 3. A l’article L. 212-6, alinéa 7, du même code, les termes „individuellement négociée“ sont supprimés.

Art. 4. L’article L. 213-2 du même code est modifié comme suit:

1° Au paragraphe 2, les termes „met en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec accusé de réception,“ sont remplacés par les termes „enjoint au professionnel,“.

2° Au paragraphe 2, alinéa 6, les termes „dans un délai de trente jours“ sont remplacés par les termes „endéans ce délai“.

Art. 5. A l’article L. 213-7 du même code, il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:

„Le fait d’exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d’une amende de 251 à 120.000 euros.“.

Art. 6. A l’article L. 222-5, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, il est ajouté après les termes „sur un support“ le terme „durable“.

Art. 7. A l’article L. 222-9, paragraphe 3, du même code, le terme „à“ entre les termes „l’exige“ et „l’article L. 222-3“ est supprimé.

Art. 8. A l’article L. 222-11 du même code, sont ajoutés les paragraphes 4 à 9 nouveaux qui prennent la teneur suivante:

„(4) Sera puni d’une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n’aura pas respecté les obligations d’information des articles L. 221-2, paragraphes 1^{er} et 2, L. 222-3, paragraphe 1^{er}, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1^{er} et L. 222-7, paragraphes 1^{er}, 3 et 4.

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l’accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d’un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l’article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d’un contrat conclu à distance prévu à l’article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d’une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l’accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d’un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l’article L. 222-7, paragraphe 2.

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l’article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d’exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d’une amende de 500 à 50.000 euros.“.

Art. 9. A l'article L. 412-1, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, les termes „règlement judiciaire“ sont remplacés par les termes „règlement extrajudiciaire“.

Luxembourg, le 5 octobre 2017

Le Rapporteur,
Claude HAAGEN

Le Président,
Franz FAYOT

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147/07

N° 7147⁷

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI**portant modification du Code de la consommation**

* * *

**AVIS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES
ET EMPLOYES PUBLICS**

(9.10.2017)

Par dépêche du 31 mai 2017, Monsieur le Ministre de l'Economie a demandé l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics sur le projet de loi spécifié à l'intitulé.

Le projet en question entend:

- 1) modifier le Code de la consommation afin de répondre aux reproches adressés en août 2015 par la Commission européenne au Luxembourg pour ne pas avoir correctement transposé certaines dispositions de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs, et
- 2) apporter deux modifications ponctuelles d'ordre purement national audit Code.

**Transposition incorrecte de certaines dispositions
de la directive relative aux droits des consommateurs**

Conformément au Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, la Commission européenne, en tant que gardienne des traités, s'assure que la législation nationale est conforme au droit de l'Union européenne. La Commission établit et publie chaque année un rapport sur le respect du droit communautaire dans les domaines d'action prioritaires, dont l'application de l'acquis en matière de protection des consommateurs. Lorsque la Commission détecte une possible infraction, la première étape consiste à s'entretenir avec l'Etat membre concerné, qui est invité à régler le problème dans les meilleurs délais. Si l'Etat membre n'y réserve pas une suite favorable, la Commission peut engager une procédure formelle d'infraction et, le cas échéant, saisir la Cour de justice de l'Union européenne. Des sanctions financières peuvent être prononcées si un Etat membre n'exécute pas un arrêt de la Cour ou s'il manque à son obligation de communiquer les mesures de transposition d'une directive par exemple.

En ce qui concerne la transposition de la directive 2011/83/UE précitée dans la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation, la Commission européenne a formulé des réserves par rapport à un certain nombre de dispositions, réserves qui ont toutefois pu être dissipées au fil des pourparlers, sans autre procédure, à l'exception de deux éléments qui nécessitent des adaptations législatives, à savoir:

- l'application de sanctions, et
- la procédure applicable lorsque le professionnel ne livre pas le bien commandé dans le délai imparti.

1) Application de sanctions

La Commission européenne reproche au Luxembourg de ne pas mettre en œuvre des sanctions efficaces en cas de violation des dispositions législatives en matière de protection des consommateurs.

L'article 24, paragraphe 1^{er}, de la directive 2011/83/UE prévoit en effet que „les Etats membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales“ et que „les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives“.

Concrètement, les reproches de la Commission concernent notamment les dispositions suivantes du Code luxembourgeois de la consommation, qui, au stade actuel, ne prévoient pas de pénalités en cas de violation des obligations y prévues:

- l'article L. 113-1 (obligations d'information précontractuelle à l'égard des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement);
- l'article L. 213-7 (fourniture non demandée d'un bien ou service);
- les articles L. 221-2 et L. 222-3 à L. 222-7 (informations précontractuelles et obligations formelles concernant les contrats à distance et hors établissement);
- les articles L. 222-9 et L. 222-10 (droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement).

La Chambre des fonctionnaires et employés publics approuve l'introduction des pénalités prévues par le projet de loi sous avis, qu'elle juge appropriées.

2) Procédure applicable lorsque le professionnel ne livre pas le bien commandé dans le délai imparti

La Chambre ne peut se rallier à la proposition de supprimer, sur demande de la Commission européenne, à l'article L. 213-2 (paragraphe 2, alinéa 1^{er}) du Code de la consommation l'exigence d'une lettre recommandée avec accusé de réception à adresser par le consommateur au professionnel si, à défaut de livraison du bien au moment convenu, le consommateur veut enjoindre au professionnel „d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances“.

Le libellé projeté de la nouvelle disposition reste muet sur la manière de s'adresser au professionnel, au point que, le cas échéant, le consommateur ne disposera d'aucune preuve qu'un délai supplémentaire a effectivement été accordé au professionnel, alors que cette preuve est indispensable lorsque, à défaut du respect du délai de livraison supplémentaire, le consommateur veut mettre fin au contrat.

Les arguments de la Commission européenne – suivant lesquels la démarche des consommateurs se trouverait compliquée par l'obligation de s'adresser au professionnel par lettre recommandée avec accusé de réception et cette obligation ne serait pas conforme au degré de protection des consommateurs fixé par la directive – sont plus que douteux alors que l'échange de courrier par lettre recommandée est d'usage courant dans les relations entre professionnels et consommateurs.

Comme, selon la loi, il incombe au consommateur de prouver qu'il a effectivement accordé un délai supplémentaire et que ce dernier n'a pas été respecté, l'abolition de l'obligation de procéder par lettre recommandée avec accusé de réception pourra, contrairement à ce qu'affirme la Commission, compliquer sérieusement l'application des droits du consommateur.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics ne peut pas non plus se déclarer d'accord avec la modification proposée à l'article L. 213-2 (paragraphe 2, alinéa 6), qui entend supprimer dans la législation nationale le délai de trente jours pour le remboursement par le professionnel de tout paiement éventuel déjà effectué par le consommateur en cas de résiliation du contrat de vente par ce dernier suite au non-respect du délai de livraison.

Le fait que la Commission européenne exige de remplacer le délai précis de „trente jours“ par la formulation vague, et pouvant donner lieu à interprétation, de „retard excessif“ à „déterminer (dans la pratique) *au cas par cas*“, relève de la fine fleur de la bureaucratie. Une telle formulation, tout comme l'opposition de la Commission à la disposition prévoyant des intérêts de retard à payer par le professionnel suite à l'expiration du délai en question, ne sont certes pas dans l'intérêt du consommateur, mais servent manifestement les intérêts exclusifs des fournisseurs.

Il est plus qu'étonnant que la Commission interdise l'application d'intérêts de retard en cas de remboursement tardif, alors que le considérant 57 de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs retient, de manière générale, qu'„il est nécessaire que les Etats membres prévoient des sanctions applicables aux violations de la présente directive“.

En outre, la Commission insiste elle-même pour que des pénalités soient introduites dans d'autres cas où le Code luxembourgeois de la consommation ne prévoit pas de sanctions efficaces. L'argument de la Commission suivant lequel ni le délai de trente jours ni des intérêts de retard ne figurent dans la directive n'est pas convaincant dans la mesure où, selon le principe de subsidiarité, les Etats membres disposent d'une certaine marge de manœuvre dans la transposition d'une directive (contrairement à ce

qui est le cas pour un règlement de l'Union européenne, qui est directement applicable dans les Etats membres) sans pour autant pouvoir prendre des dispositions contraires à la directive – ce qui, en l'occurrence, n'est pas le cas.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics a pris note que le gouvernement entend céder à toutes les revendications de la Commission européenne pour éviter que celle-ci ne lance une procédure d'infraction à l'égard du Luxembourg. Cela n'a certainement pas échappé à la Commission qui abuse de sa position dominante pour imposer son approche.

En ce qui concerne les **modifications ponctuelles** prévues par le projet de loi sous avis, elles n'appellent pas de commentaires de la part de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, qui ne se déclare d'accord avec le projet lui soumis pour avis que sous la réserve expresse des remarques qui précèdent.

Ainsi délibéré en séance plénière le 9 octobre 2017.

Le Directeur,
G. MULLER

Le Président,
R. WOLFF

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7147

Bulletin de Vote (Vote Public)

Date: 12/10/2017 14:22:47	Président: M. Kox Henri
Scrutin: 3	Secrétaire A: M. Frieseisen Claude
Vote: PL 7147 Code de la consommation	Secrétaire B: Mme Barra Isabelle
Description: Projet de loi 7147	

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	54	3	0	54
Procuration:	6	0	0	6
Total:	57	3	0	60

Nom du député	Vote	(Procuration)	Nom du député	Vote	(Procuration)
déi gréng					
M. Adam Claude	Oui		M. Anzia Gérard	Oui	
M. Kox Henri	Oui		Mme Lorsché Josée	Oui	
Mme Loschetter Viviane	Oui		M. Traversini Roberto	Oui	

CSV					
Mme Adehm Diane	Oui		Mme Andrich-Duval Sylvie	Oui	
Mme Arendt Nancy	Oui		M. Eicher Emile	Oui	(M. Mosar Laurent)
M. Eischen Félix	Oui		M. Gloden Léon	Oui	
M. Halsdorf Jean-Marie	Oui	(Mme Arendt Nancy)	Mme Hansen Martine	Oui	
Mme Hetto-Gaasch Françoise	Oui		M. Kaes Aly	Oui	
M. Lies Marc	Oui		Mme Mergen Martine	Oui	(Mme Modert Octavie)
M. Meyers Paul-Henri	Oui		Mme Modert Octavie	Oui	
M. Mosar Laurent	Oui		M. Oberweis Marcel	Oui	
M. Roth Gilles	Oui		M. Schank Marco	Oui	
M. Spautz Marc	Oui		M. Wilmes Serge	Oui	
M. Wiseler Claude	Oui		M. Wolter Michel	Oui	
M. Zeimet Laurent	Oui				

LSAP					
M. Angel Marc	Oui	(M. Negri Roger)	M. Arndt Fränk	Oui	
M. Bodry Alex	Oui		Mme Bofferding Taina	Oui	
Mme Burton Tess	Oui		M. Cruchten Yves	Oui	
Mme Dall'Agnol Claudia	Oui		M. Di Bartolomeo Mars	Oui	(Mme Hemmen Cécile)
M. Engel Georges	Oui		M. Fayot Franz	Oui	
M. Haagen Claude	Oui		Mme Hemmen Cécile	Oui	
M. Negri Roger	Oui				

DP					
M. Bauler André	Oui		M. Baum Gilles	Oui	
Mme Beissel Simone	Oui		M. Berger Eugène	Oui	
Mme Brasseur Anne	Oui	(M. Bauler André)	M. Delles Lex	Oui	
Mme Elvinger Joëlle	Oui	(M. Hahn Max)	M. Graas Gusty	Oui	
M. Hahn Max	Oui		M. Krieps Alexander	Oui	
M. Lamberty Claude	Oui		M. Mertens Edy	Oui	
Mme Polfer Lydie	Oui				

déi Lénk					
M. Baum Marc	Oui		M. Wagner David	Oui	

ADR					
M. Gibéryen Gast	Abst.		M. Kartheiser Fernand	Abst.	
M. Reding Roy	Abst.				

Le Président:

Le Secrétaire général:

7147/08

N° 7147⁸

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2017-2018

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation

* * *

**DISPENSE DU SECOND VOTE CONSTITUTIONNEL
PAR LE CONSEIL D'ÉTAT**

(24.10.2017)

Le Conseil d'État,

appelé par dépêche du Président de la Chambre des députés, du 12 octobre 2017 à délibérer sur la question de dispense du second vote constitutionnel du

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation

qui a été adopté par la Chambre des députés dans sa séance du 12 octobre 2017 et dispensé du second vote constitutionnel;

Vu ledit projet de loi et l'avis émis par le Conseil d'État en sa séance du 14 juillet 2017;

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 à l'unanimité des 18 votants, le 24 octobre 2017.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président du Conseil d'État,
Georges WIVENES

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau



Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 5 octobre 2017

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 14 septembre 2017
2. 6864 Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil
- Rapporteur : Madame Tess Burton

- Présentation et adoption d'un projet de rapport
3. 7147 Projet de loi portant modification du Code de la consommation
- Rapporteur : Monsieur Claude Haagen

- Présentation et adoption d'un projet de rapport
4. 6708 Projet de loi relative
- au contrôle de l'exportation, du transfert, du transit et de l'importation des biens de nature strictement civile, des produits liés à la défense et des biens à double usage;
- au courtage et à l'assistance technique; au transfert intangible de technologie;
- à la mise en oeuvre de résolutions du Conseil de sécurité des Nations unies et d'actes adoptés par l'Union européenne comportant des mesures restrictives en matière commerciale à l'encontre de certains Etats, régimes politiques, personnes, entités et groupes
et portant abrogation de
- la loi modifiée du 5 août 1963 concernant l'importation, l'exportation et le transit des marchandises ;
- la loi du 5 août 1963 concernant la surveillance des importations, des exportations et du transit des marchandises ;
- la loi du 28 juin 2012 relative aux conditions des transferts de produits liés à la défense dans l'Union européenne
- Rapporteur : Monsieur Franz Fayot

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
5. Divers

- Organisation d'une audition publique au sujet de la mise en oeuvre de l'étude stratégique de Troisième Révolution Industrielle (Rifkin)

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Gérard Anzia, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, Mme Anne Brasseur remplaçant Mme Joëlle Elvinger, Mme Tess Burton, M. Félix Eischen, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, M. Claude Haagen, M. Laurent Mosar, M. Roy Reding

M. Stéphane Aumer, Mme Marie-Josée Ries, Mme Patricia Thill, du Ministère de l'Economie

M. Patrick Goergen, *Managing Partner, Cross Borders s.e.c.s.*, Consultant externe auprès du Ministère de l'Economie

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusée : Mme Françoise Hetto-Gaasch

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 14 septembre 2017

Le projet de procès-verbal susmentionné est approuvé.

2. 6864 Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Madame le Rapporteur présente son projet de rapport, transmis le 27 septembre 2017 aux membres de la Commission de l'Economie.

Débat :

- **Article 3, paragraphe 2.** Monsieur le Président informe l'assistance d'un courriel de l'auteur du projet de loi, lui signalant un oubli, assimilable à une erreur matérielle, dans le texte coordonné qui sera soumis au vote. Dans les dispositions transitoires et finales, au paragraphe (2), il aurait oublié d'adapter le délai pour demander le renouvellement du bail lorsqu'il y est référé à l'article 1762-10, modifié sur ce point suite aux derniers amendements parlementaires. Il devrait s'agir de six mois au lieu de neuf mois – dans les deux alinéas ;
- **Article 1762-9, dernier alinéa.** Un député remarque que les termes « sursis au » font défaut dans la dernière phrase ajoutée par voie d'amendement parlementaire à l'article 1762-9, même si le commentaire de la Commission de l'Economie à ce sujet est correct et sans équivoque : « La Commission de l'Economie a également fait droit à l'avis du Conseil d'Etat quand il propose de supprimer le droit d'interjeter appel du jugement ayant statué au sujet d'une demande de sursis au déguerpissement. ». Il serait évident que la décision

autorisant le déguerpissant forcé lui-même peut être attaquée en justice. Il serait impératif de corriger cette phrase, juridiquement fausse.

Il est donné à considérer que le Conseil d'Etat, dans ses avis complémentaires, n'a pas soulevé cette omission.

Conclusion :

Les points évoqués seront vérifiés et une lettre signalant ces deux derniers redressements à effectuer au dispositif sera adressée, le cas échéant, au Conseil d'Etat.

Vote :

Constatant que plus aucune observation ni question ne semblent s'imposer, Monsieur le Président fait procéder au vote du projet de rapport, « sous réserve de ces deux points » à clarifier.

Mise à part le représentant de la sensibilité politique ADR, qui vote contre, le projet de rapport est adopté à l'unanimité des autres membres présents ou représentés de la Commission de l'Economie.

Pour le débat en séance plénière, un temps de parole suivant le modèle 1 sera proposé.

3. 7147 Projet de loi portant modification du Code de la consommation

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Monsieur le Rapporteur présente succinctement son projet de rapport, transmis le 2 octobre 2017 aux membres de la Commission de l'Economie. L'orateur rappelle plus particulièrement toutes les modifications qui seront apportées au Code de la consommation,

Vote :

Constatant que plus aucune observation ni question ne semblent s'imposer, Monsieur le Président fait procéder au vote du projet de rapport.

L'abstention du représentant de la sensibilité politique ADR exceptée, le projet de rapport est adopté à l'unanimité des autres membres présents ou représentés de la Commission de l'Economie.

Un temps de parole suivant le modèle de base sera proposé.

4. 6708 Projet de loi relative

- au contrôle de l'exportation, du transfert, du transit et de l'importation des biens de nature strictement civile, des produits liés à la défense et des biens à double usage;

- au courtage et à l'assistance technique; au transfert intangible de technologie;

- à la mise en œuvre de résolutions du Conseil de sécurité des Nations

unies et d'actes adoptés par l'Union européenne comportant des mesures restrictives en matière commerciale à l'encontre de certains Etats, régimes politiques, personnes, entités et groupes et portant abrogation de

- la loi modifiée du 5 août 1963 concernant l'importation, l'exportation et le transit des marchandises ;

- la loi du 5 août 1963 concernant la surveillance des importations, des exportations et du transit des marchandises ;

- la loi du 28 juin 2012 relative aux conditions des transferts de produits liés à la défense dans l'Union européenne

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Les représentants du Ministère proposent de parcourir l'avis complémentaire du Conseil d'Etat et les modifications ou amendements afférents qu'ils proposeront grâce à une présentation *PowerPoint*, dont les fiches sont jointes au présent procès-verbal.

De manière générale, la Commission de l'Economie partage la position des auteurs du projet de loi face à l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, de sorte que le présent procès-verbal se limitera aux points ayant suscité une discussion et/ou ces endroits où la commission n'a pas fait sienne telle quelle la position des auteurs du projet de loi.

Article 3

Monsieur le Président-Rapporteur note que le Conseil d'Etat exprime une nette réticence par rapport au pouvoir décisionnel conjoint prévu par la future loi (ministres en charge du Commerce extérieur et des Affaires étrangères) et recommande que le Ministre en charge du Commerce extérieur soit seul responsable, point non relevé par la présentation.

Les représentants du Ministère confirment qu'ils ont laissé ce point en suspens, puisqu'une concertation à ce sujet reste à faire avec le Ministère des Affaires étrangères et européennes. Cette réunion est programmée pour jeudi prochain. Si ladite exigence était changée, une série de modifications afférentes seraient à effectuer dans l'ensemble du dispositif.

Les orateurs expliquent qu'en effet, dans la pratique administrative, cette exigence de la **double signature**, pour toute autorisation dans ce domaine, risque d'être difficile à respecter sans provoquer un ralentissement de la procédure et partant des retards parfois fâcheux pour les exportateurs voire l'activité économique en générale. Durant ces derniers mois, au sein de l'Office des licences, la réalité quotidienne a été examinée de plus près de ce point de vue. Déjà actuellement, notamment en ce qui concerne les biens transitant via l'aéroport, les exportateurs interviennent parfois auprès de l'Office des licences pour obtenir des décisions rapides, lorsqu'il s'agit, par exemple, de saisir une autre opportunité de vol/transport. Solliciter dans pareilles situations en plus un avis politique auprès du Ministère des Affaires étrangères, et ceci pour toutes ces exportations, risquerait d'être perçu comme excessif et susciter l'incompréhension plus ou moins générale auprès des acteurs économiques concernés. Ceci d'autant plus que le futur dispositif exige à d'autres endroits également une telle double signature (certification et contrôle d'entreprise, agrément, publication etc.). Il s'agit d'éviter de créer

sans nécessité une lourdeur administrative supplémentaire dans ce domaine. L'avis de ce Ministère reste toutefois important et sera également à l'avenir toujours demandé par l'Office des licences s'il s'agit d'exportations ou de transits vers des pays politiquement instables, en situation de guerre ou à risque. Toutefois, on pourrait légitimement se poser la question quant à la nécessité d'un tel avis lorsqu'il s'agit de licences de transit, par exemple, concernant des livraisons, via l'aéroport de Luxembourg, entre Etats démocratiques stables.

Débat:

- **Rigueur et simplification administrative.** Tout en comprenant le souci de ne pas compliquer davantage la vie des entreprises en pêchant par excès de zèle, un intervenant donne à considérer que le Luxembourg aurait bien plus à perdre par un scandale du fait d'avoir laissé passer une livraison d'armes, retrouvée entre les mains de régimes irrespectueux des droits humains, de mouvements terroristes, de groupements criminels etc.. Partant, il juge utile que le Ministère des Affaires étrangères et européennes ait son droit de regard sur ces licences notamment si des régions potentiellement instables sont concernées et s'interroge sur le contrôle effectif du destinataire final de ces armes ou biens à double usage.

Une intervenante remarque qu'une double signature n'est aucun garant que ces livraisons parviennent au bon port officiellement déclaré. Elle estime que le risque pour le « Nation branding » serait plus grand si le Ministère des Affaires étrangères et européennes déclarait une livraison sans risque et si tel n'était en fin de compte pas le cas. Pour cette raison et dans l'intérêt de la simplification administrative, elle plaide pour la seule compétence du Ministère de l'Economie en la matière.

Il est rappelé qu'actuellement aucune obligation légale n'existe pour le Ministère de l'Economie (Office des licences) de saisir le Ministère des Affaires étrangères et européennes pour avis. Initialement, le projet de loi visait à formaliser la pratique administrative et soumettait l'octroi d'une licence pour ces biens (à double usage, équipements de torture et équipements militaires) que sur base d'un tel avis. Compte tenu de l'avis du Conseil d'Etat qui insistait sur la question de signature, il a été opté, dans le cadre des amendements parlementaires, pour une double signature.

La question qui se pose maintenant est celle de la viabilité pratique d'une telle exigence (deux signatures ministérielles sur un même document) compte tenu des contraintes de temps dans ce secteur parfois très serrées ;

- **Utilisateur final.** Il est rappelé qu'il y a lieu de distinguer entre exportations, importations et le transit de pareils biens. Il est, en plus, rappelé que l'Office des licences est uniquement compétent pour les armes militaires – pour les armes civiles, le Ministère de la Justice est compétent.

Pour ce qui est du transit d'armes militaires, deux cas de figure peuvent se présenter. C'est dans le cas de figure d'un transit d'un pays tiers à un autre pays tiers que le Luxembourg exécute ses contrôles. Il est rappelé que le Luxembourg a des obligations internationales dans ce domaine, résultant notamment du Traité sur le

commerce des armes (*Arms Trade Treaty*) qu'il a ratifié. Déjà par le passé et aussi actuellement, l'Office des licences consultait et consulte le Ministère des Affaires étrangères lorsque la destination de ces cargaisons était ou est un pays ou région à réputation douteuse. Ainsi, déjà actuellement toutes les demandes concernant des pays du Moyen-Orient sont d'office soumises pour avis au Ministère des Affaires étrangères et européennes. Egalement en ce qui concerne le destinataire final, des vérifications sont effectuées. L'Office des licences ne se fie pas aux seules déclarations de l'exportateur, de même que le ministère en charge des affaires étrangères. Dès qu'un doute persiste (avis négatif) les autorisations afférentes sont refusées. Dans ce cas, le ministère livre les arguments pour motiver ce refus.

Par ailleurs, une coopération informelle entre l'Office des licences et les exportateurs existe. Beaucoup de ces entreprises s'enquière au préalable auprès de l'Office s'ils sont confrontés à une demande d'exportation sur la catégorisation des destinataires par l'Office respectivement le Ministère des Affaires étrangères et européennes. Cette façon de procéder permet d'éviter des refus lorsque des contrats ont déjà été signés par les exportateurs.

Lorsqu'il s'agit d'exportateurs disposant d'une licence globale (durée de validité d'un à trois ans), ces entreprises doivent disposer d'un programme de conformité interne. Pareilles entreprises exportatrices disposent d'un service qui effectue, entre autres, certaines recherches préalables concernant le destinataire final ;

- **Courtiers en armes militaires.** Il est précisé que des courtiers actifs dans le commerce des armes militaires ne sont pas établis / connus au Luxembourg. Une raison en est la complexité de la procédure d'agrément dans ce domaine au Luxembourg, qui est rappelée ;¹
- **Traçabilité.** Il est rappelé qu'une majorité écrasante des demandes à traiter concerne des biens à double usage et que les demandes visant des cargaisons d'armes militaires concernent surtout le transit d'armes de l'armée US-américaine vers leurs bases à l'étranger (par exemple en Afghanistan, en Oman ou en Irak). En termes de volume, ces transports fluctuent fortement en fonction d'une certaine conjoncture internationale des conflits armés. Egalement dans pareils cas l'avis du Ministère des Affaires étrangères et européennes est demandé. D'autres Etats consultent alors leurs ambassades sur place et les chargent, le cas échéant, de vérifications quant au destinataire final (existence réelle, activités etc.). En général, l'avis du Ministère des Affaires étrangères est positif – également dans l'exemple cité, puisqu'il s'agit, en fait d'un transfert intra-US-américain ;
- **Cargolux.** Concernant les transports en transit, il est précisé que la compagnie aérienne cargo luxembourgeoise est bien consciente de la problématique et des risques pour le Luxembourg, en termes non seulement de « Nation branding », de certains transports d'armes ou de biens à double usage. Par ailleurs, de sa propre initiative ladite compagnie se renseigne au préalable auprès du Ministère des Affaires étrangères et européennes concernant des opérations de transport de pareilles marchandises éventuellement problématiques et ceci avant même de solliciter une licence auprès de l'Office. Des

¹ Voir le procès-verbal de la réunion du 27 octobre 2016.

exemples d'aéroports dans des pays ou régions à risques sont cités ;

- **Délais dans la pratique.** Il est expliqué qu'une compagnie de fret aérien, par exemple, qui est en attente d'une cargaison qui doit être chargée à l'aéroport de New York pour transiter via l'aéroport de Luxembourg vers un pays tiers, en informe les instances au Luxembourg avant même d'avoir réceptionnée ladite cargaison aux Etats-Unis. Dès l'obtention de cette information préalable, l'Office des licences réalise ses contrôles et sollicite l'avis du Ministère des Affaires étrangères et européennes. La compagnie est alors informée de la probabilité d'une autorisation. Si les chances d'obtenir une autorisation sont réelles, elle introduit de suite son dossier. En général, ce dossier est complet. L'Office procède alors à tous les contrôles formels et détaillés nécessaires du dossier de demande. Endéans trois à cinq jours ouvrables les exportateurs obtiennent, en général, leur licence. Des délais plus pressants sont rares. Il s'agit alors le plus souvent d'opportunités logistiques qu'une entreprise souhaite saisir. L'Office des licences fait alors de son mieux pour réaliser ses contrôles le jour même ;
- **Redevance.** Il est précisé qu'aucune redevance n'est due pour l'instruction du dossier et l'octroi d'une licence.

Conclusion:

Les propositions d'amendement esquissées par le Ministère sont acceptées, l'article 3 étant laissé en suspens jusqu'à clarification de la question concernant l'exigence de la double signature.

Article 37

Monsieur le Président-Rapporteur citant l'avis complémentaire de la Commission nationale pour la protection des données,² souhaite savoir comment les auteurs du projet de loi entendent assurer la nécessaire sécurité juridique aux traitements de données effectués par l'Office.

Il est expliqué que les précisions nécessaires seront intégrées au projet de règlement grand-ducal.

Monsieur le Président-Rapporteur exprime le souhait d'obtenir lecture de ce projet de règlement lorsque la solution retenue en ce qui concerne la compétence partagée des ministères en charge des Affaires étrangères et de l'Economie sera présentée en Commission de l'Economie.

² « En l'absence de dispositions en ce sens [*conditions et modalités applicables aux traitements de données à caractère personnel*] dans le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal joint, la Commission nationale est d'avis que les traitements de données effectués par l'Office du contrôle des exportations, importations et du transit ne repose pas sur une base légale suffisante lui permettant d'apporter une sécurité juridique aux traitements qu'il effectue. Elle estime dès lors nécessaire que le projet de loi et le projet de règlement grand-ducal joint soit complété sur ces points. »

5.

Divers

- Organisation d'une audition publique au sujet de la mise en œuvre de l'étude stratégique de Troisième Révolution Industrielle (Rifkin)

Monsieur le Président rappelle que Monsieur le Ministre de l'Economie a sollicité un débat de consultation sur le rapport de Jeremy Rifkin « The Third Industrial Revolution Strategy ».

La Conférence des Présidents ayant fixé ce débat à la mi-novembre, Monsieur le Président juge utile que la Commission de l'Economie prenne l'initiative d'organiser une audition publique de tous ces acteurs de la société civile qui se sont impliqués dans le « processus Rifkin ». Ceci, afin de se préparer au mieux au débat de consultation. L'audition qu'il propose ne se limiterait donc pas seulement aux chambres professionnelles. Compte tenu du grand nombre d'associations ainsi concernées, il y aurait lieu de prévoir au moins toute une journée pour ces présentations et échanges de vues. L'orateur propose de réserver le jeudi avant le congé de la Toussaint pour l'audition, de sorte à avoir le temps nécessaire pour pouvoir assimiler les informations obtenues avant le débat de consultation.

Monsieur le Président invite, en plus, les membres de la commission à assister à une conférence au Grand Théâtre de la capitale qui sera organisée le 9 novembre par le Ministère de l'Economie pour l'anniversaire de la présentation du rapport Rifkin.

Renvoyant aux enjeux également sociétaux de cette « troisième révolution industrielle », Monsieur le Président estime crucial de ne pas traiter la digitalisation d'un seul point de vue économique, mais d'inclure des aspects relevant notamment de la Commission du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité sociale. Par ailleurs, les questions de mobilité (e-mobility, transports publics,...) et d'énergie mériteraient également d'être examinées.

Débat :

- **Acteurs à inviter.** Monsieur le Président propose de se limiter aux acteurs qui se sont impliqués dans le « processus Rifkin », organisé par le Ministère de l'Economie. Il a contacté le Ministère afin qu'il fasse, le cas échéant, parvenir une liste de ses interlocuteurs au secrétaire de la Commission de l'Economie. Il rappelle que, durant ces derniers mois, une série de ces organisations ont déjà publié des avis ou prises de position. L'orateur cite la Chambre des Salariés, l'OGBL et le Mouvement écologique. Il rappelle que le Ministère de l'Economie a saisi le Conseil économique et social et le Conseil supérieur pour un développement durable pour avis au sujet du rapport Rifkin. Ces avis aideront également à préparer ledit débat.

Après une brève discussion, Monsieur le Président précise qu'il a déjà contacté les présidents des commissions qu'il considère comme principalement concernés par la problématique et ceux-ci se sont déclarés d'accord pour participer à une réunion jointe afférente.

Un député propose que chaque groupe politique soumette pour la prochaine réunion une liste d'associations ou de personnes privées qu'il juge nécessaire d'inviter. Afin d'assurer une présence continue de suffisamment de députés, il serait par ailleurs utile de ne pas

convoquer d'autres réunions le 26 octobre 2017. L'intervenant renvoie au calendrier de la rentrée chargé de la Commission des Finances et du Budget.

Monsieur le Président de la Commission de la Culture se dit disposé à reporter la réunion de sa commission également programmée le 26 octobre 2017 ;

- **Structuration.** Des intervenants donnent à considérer, compte tenu de l'envergure thématique esquissée, qu'il y a lieu de veiller à organiser cette audition de façon très précise, notamment de sorte à limiter les sujets à traiter et le temps de parole en fonction de la plage horaire disponible. Ainsi, toute une série de questions pratiques seraient à régler au préalable. Ne faudrait-il pas prévoir deux journées, afin d'éviter une certaine lassitude en fin de journée ?

En réplique, Monsieur le Président suggère de décider les détails organisationnels lors de la prochaine réunion de la Commission de l'Economie.

Quatre volets structurels lui semblent toutefois s'imposer : un volet « Economie », un volet « Travail », un volet consacré aux aspects ci-avant cités de développement durable et d'environnement et un autre volet dédié aux nouvelles technologies émergentes. Il lui semble évident d'inviter ces acteurs de la société civile par groupes afférents, sans s'aligner de manière stricte aux volets du « rapport Rifkin ». Une répartition suivant les compétences des autres commissions parlementaires à inviter pourrait également faire sens.

Un député souligne qu'il y a lieu de structurer l'audition par thèmes et s'interroge s'il ne faudrait pas également traiter le volet « agricole », même s'il le considère plutôt comme « marginal » dans ce contexte. En plus, selon le nombre d'acteurs à inviter, un réel problème de place et de temps se posera. Afin de garantir un déroulement fructueux, il recommande de préparer un minutage précis ;

- **Sujets.** Un député tient à souligner qu'il juge crucial, afin d'éviter un débat sur tout et rien et de permettre de tirer des conclusions d'une telle audition, de faire l'effort préalable de préciser les sujets à aborder et non de se limiter à indiquer des volets thématiques généraux. Dans ce même ordre d'idées, une députée insiste sur une structuration rigoureuse au préalable de cette audition.

Il est proposé que pour la prochaine réunion également, des sujets à aborder prioritairement soient transmis à la Commission de l'Economie. Monsieur le Président dit vouloir inviter également les présidents des autres commissions parlementaires à ce faire.

Afin de favoriser une discussion ouverte et sereine, Monsieur le Président insiste qu'il ne souhaite pas solliciter une retransmission télévisée de l'audition. Il précise qu'il a déjà informé la Conférence des Présidents de son intention.

Conclusion :

La Commission de l'Economie marque son accord à l'organisation d'une audition publique, sans retransmission télévisée. Lors de la prochaine réunion les détails seront décidés (liste de sujets à aborder prioritairement, minutage, liste des acteurs à inviter). Les présidents

des autres commissions concernées seront invités à communiquer leurs propositions de sujets pour la prochaine réunion au plus tard.

La prochaine réunion est fixée au 12 octobre 2017 à 9.00 heures.

Luxembourg, le 18 octobre 2017

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de l'Economie,
Franz Fayot

Annexe :

Projet de loi 6708, Présentation *PowerPoint*, 5 pp.

PROJET DE LOI 6708 –

CONTRÔLE DES EXPORTATIONS



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de l'Économie

7147 - Dossier consolidé : 141

Propositions
pour une 2e série
d'amendements
parlementaires
à la suite de
l'avis compl. du
Conseil d'Etat du
13 juin 2017



REMARQUES DE FORME (1)

Où l'avis du Conseil d'Etat a été suivi



YES

- Art. 2, 19, 31, 47: remplacement « Luxembourg » par « Grand-Duché de Luxembourg »
- Art. 2, sub 12: définition « sécurité extérieure »
- Art. 5: « Les Ministres peuvent exiger ... » devient « Les opérateurs ... disposent ... » (ICP)
- Art. 6, par. 2 et 4: remplacement « octroyée » et « acceptée » par « accordée »
- Art. 8: remplacement « Office » par « l'Office » dans la définition du terme
- Art. 12, par. 1: remplacement « prévoie » par « permette »
- Art. 13, par. 3: remplacement du numéro d'article (3 par 2)
- Art. 17, 21, 37: remplacement « Journal officiel » par « Journal officiel du Grand-duché de Luxembourg »
- Art. 20: déplacement d'une partie de phrase au début de l'article
- Art. 21 (définition produits liés à la défense): précision des biens pouvant figurer dans la liste nationale (biens utilisés à des fins de répression intérieure ou dont l'usage constitue une menace directe pour l'ordre public ou la sécurité nationale ou extérieure)
- Art. 33: remplacement « autorités compétentes » par « ministres »

REMARQUES DE FORME (2)

Où l'avis du Conseil d'Etat n'a pas été suivi

NO

- Art. 3, 4 remplacement « biens » par « marchandises »

Art. 3. Les personnes qui souhaitent procéder à l'exportation, au transfert, à l'importation ou au transit des biens visés par la présente loi et les règlements pris en son exécution, ou fournir des services de courtage ou d'assistance technique en relation avec des produits liés à la défense ou des biens à double usage, ou fournir

- Art. 17, 37: publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg d'un avis en cas de modification du règlement européen (Code des douanes)

Le ministre ayant le Commerce extérieur dans ses attributions publiera un avis au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg, renseignant sur les modifications intervenues au règlement (CEE) n° 2658/87, en y ajoutant une référence à l'acte publié au Journal officiel de l'Union européenne. ¶

REMARQUES DE FORME (3)

Où l'avis du Conseil d'Etat n'a pas été suivi

NO

- Art. 33 et 44 (catch-all produits liés à la défense, biens à double usage):
remplacement « pays » par « pays de destination du matériel concerné » (non: remplacement par « Grand-Duché de Luxembourg »)

Art. ~~34-33~~. (1) Est soumise à autorisation l'exportation hors de l'Union européenne de matériel à utilisation finale militaire ne figurant pas sur la liste des produits liés à la défense définis à l'article ~~22-21~~, paragraphe 1^{er}, lorsque: ¶

¶

1. → l'exportateur a des motifs de soupçonner, que ce matériel est ou peut être destiné, en tout ou en partie, à contribuer au développement, à la production, au maniement, au fonctionnement, à l'entretien, au stockage, à la détection, à l'identification ou à la dissémination d'armes chimiques, biologiques ou nucléaires, ou d'autres dispositifs nucléaires explosifs ou à la mise au point, à la production, à l'entretien ou au stockage de missiles pouvant servir de vecteurs à de telles armes; ¶
2. → l'exportateur a des motifs de soupçonner que cette exportation ou ce matériel affectent ou sont susceptibles d'affecter la sécurité nationale ou extérieure du pays Grand-Duché de Luxembourg ou la sauvegarde des droits de l'homme; ¶

OPPOSITIONS FORMELLES

Où l'avis du Conseil d'Etat a été suivi

YES

- Art. 13, par. 1: suppression des termes « sauf disposition contraire figurant sur l'autorisation » (à propos de la durée de validité des autorisations)

~~Art. 13. (1) Sauf disposition contraire figurant sur l'autorisation, la~~ La durée de validité des autorisations accordées est d'un an pour les autorisations individuelles, et de trois ans pour les autorisations globales et générales. ¶

- Art. 18 (liste nationale de biens de nature strictement civile, soumis à des restrictions): suppression

~~Art. 18. Un règlement grand ducal peut soumettre à une autorisation ou une autre mesure restrictive, l'importation et le transit des biens qu'il désigne, originaires ou en provenance de pays qu'il détermine, le transit et l'exportation des biens qu'il désigne à destination de pays qu'il détermine.~~ ¶



Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 14 septembre 2017

Ordre du jour :

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 30 mars, des 22 et 29 juin et des 6 (deux réunions, dont une jointe), 10 et 17 juillet 2017
2. 6855 Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement
- Rapporteur : Monsieur Fränk Arndt

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
3. 6864 Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil
- Rapporteur : Madame Tess Burton

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat
4. 7147 Projet de loi portant modification du Code de la consommation

- Présentation du projet de loi
- Désignation d'un rapporteur
- Examen de l'avis du Conseil d'Etat
5. Divers (organisation des travaux / Réunion du Réseau parlementaire mondial de l'OCDE à Paris, les 11 et 12 octobre 2017)

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, Mme Tess Burton, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, M. Claude Haagen, Mme Françoise Hetto-Gaasch, Mme Josée Lorsché remplaçant M. Gérard Anzia, M. Laurent Mosar, M. Marc Spautz remplaçant M. Félix Eischen

M. Bob Feidt, M. Mario Grotz, Mme Marie-Josée Ries, M. Christian Schuller, Mme Patricia Thill, du Ministère de l'Economie

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. Fränk Arndt, M. Roy Reding

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission

*

1. **Approbation des projets de procès-verbal des réunions du 30 mars, des 22 et 29 juin et des 6 (deux réunions, dont une jointe), 10 et 17 juillet 2017**

Les projets de procès-verbal susmentionnés sont approuvés.

2. **6855 Projet de loi relatif à un régime d'aides à la protection de l'environnement**

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Les représentants du Ministère font distribuer un projet de texte coordonné reprenant leurs propositions d'amendements.

Ils expliquent que bien que l'avis complémentaire du Conseil d'Etat est de nature à permettre la rédaction d'un projet de rapport et de porter le dispositif au vote de la Chambre des Députés, une récente révision, datant du 20 juin 2017, du règlement de l'Union européenne n° 651/2014 déclarant certaines catégories d'aides compatibles avec le marché intérieur en application des articles 107 et 108 du traité, amène le Gouvernement à inviter la Commission de l'Economie à saisir cette occasion afin de se mettre en conformité dès que possible.

En effet, ladite révision est déjà entrée en vigueur le 10 juillet 2017 et elle concerne également deux autres projets de loi que la Commission de l'Economie a récemment porté au vote de la Chambre des Députés, à savoir les lois du 17 mai 2017 relative à la promotion de la recherche, du développement et de l'innovation et du 20 juillet 2017 ayant pour objet la mise en place d'un régime d'aide à l'investissement à finalité régionale. Partant, il est proposé d'effectuer également ces amendements par l'intermédiaire du présent projet de loi.

Compte tenu de ces explications, la Commission de l'Economie marque son accord à adresser une ultime lettre d'amendement pour avis au Conseil d'Etat. Elle poursuit ses travaux en parcourant en parallèle l'avis complémentaire du Conseil d'Etat et le projet de texte coordonné amendé.

A part la proposition du Conseil d'Etat de supprimer à *l'article 1^{er} le nouveau paragraphe 2* faute de caractère normatif, la Commission de l'Economie fait siennes toutes les propositions encore exprimées par le Conseil d'Etat.

Concernant ladite proposition, des députés font valoir que ce paragraphe contribue à cerner l'objet de la loi par la précision que les aides y prévues doivent avoir un effet incitatif, effet défini par cette même disposition. Le représentant du Ministère rappelle, par ailleurs, que cette disposition, initialement placée parmi les « Dispositions diverses » du chapitre 3, a été transférée parmi les « Dispositions générales » du chapitre 1^{er} sur proposition du Conseil d'Etat.

Compte tenu des explications de ses représentants, la Commission de l'Economie fait également siens tous les amendements suggérés par le Ministère de l'Economie.

Pour ces explications et les amendements retenus, il est renvoyé à la lettre d'amendement transmise le 20 septembre 2017 au Conseil d'Etat.¹

¹ Voir le document parlementaire n° 6855/08. Pour des raisons légistiques, une adaptation de l'intitulé du projet de loi s'est également imposée.

3. 6864 **Projet de loi portant sur le bail commercial et modifiant certaines dispositions du Code civil**

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat

Invité à prendre position par rapport au second avis complémentaire du Conseil d'Etat, le représentant du Ministère fait distribuer une note dans laquelle il commente également une critique de la Chambre de Commerce non reprise par le Conseil d'Etat. Les explications de l'orateur sont conformes à cette note, jointe au présent procès-verbal. En conclusion, il propose de maintenir inchangé le dispositif tel qu'il a résulté des amendements parlementaires.

Débat:

- **Mécanisme de résiliation.** Un député attire l'attention sur une autre différence fondamentale entre un bail commercial à durée déterminée tel qu'il est prévu par le présent projet de loi et celui à usage d'habitation : ce dernier ne peut être résilié que pour un des trois motifs prévus par la loi. L'intervenant plaide pour maintenir inchangé le mécanisme de renouvellement et de résiliation en fin de compte retenu. Il est appuyé par une intervenante qui tient à souligner qu'il n'y a pas lieu de mélanger le régime du bail commercial et celui du bail à usage d'habitation. Il s'agit de deux régimes clairement distincts car à visée différente. Une unicité de procédure ne ferait que porter à confusion. Elle souhaite maintenir le dispositif tel qu'il se présente désormais ;
- **Proposition de loi n° 7174.** Un député rappelle qu'un membre de son groupe vient de déposer² une proposition de loi visant à permettre aux communes de déterminer des zones réservées au commerce et à l'artisanat de proximité et de leur accorder un droit de préemption sur des locaux commerciaux et s'interroge s'il ne faudrait pas amender, le cas échéant, le présent projet de loi dans ce sens. L'intervenant insiste pour connaître la position du Gouvernement concernant cette initiative.

Le représentant du Ministère donne à considérer qu'il ne peut se prononcer que sur le plan factuel et juridique. Une concertation au niveau du Gouvernement à ce sujet et plus précisément avec Monsieur le Ministre de l'Intérieur reste à faire, cette proposition visant la loi modifiée du 19 juillet 2004 concernant l'aménagement communal et le développement urbain.

A première vue, si le Gouvernement entendait poursuivre la voie suggérée par ladite proposition, aucun problème d'articulation avec le présent projet de loi ne se présente. Il s'agirait plutôt d'une proposition complémentaire. Toutefois, le contenu lui-même est lacunaire et soulève des questions. Ainsi, la notion de « zone réservée au commerce et à l'artisanat de proximité » n'est pas définie par ce dispositif. En plus, la conformité à certains principes constitutionnels est douteuse. Dans son état actuel, un pareil futur dispositif provoquera des litiges et ceci du simple fait qu'il sera permis à un acteur public d'intervenir au marché, et ceci au détriment d'autres acteurs, et de sous-louer ou de louer l'immeuble en question à un prix en-dessous de celui du marché. L'hypothèse

² Le 1^{er} septembre 2017, la proposition de loi « portant sur la zone de sauvegarde du commerce et de l'artisanat de proximité et le droit de préemption des communes en matière commerciale et artisanale et modifiant la loi du 19 juillet 2004 concernant l'aménagement communal et le développement urbain ».

sous-jacente, qu'une commune pourrait plus rapidement trouver un repreneur ou locataire que l'intéressé directe, le propriétaire lui-même, est, par ailleurs, également douteuse. Un tel outil politique devrait être encadré de manière très précise, afin d'écartier tant soit peu le reproche d'encourager une concurrence déloyale. Toute une série de questions seraient à clarifier : critères de sélection, cahier de charge, Déjà des pratiques similaires occasionnelles actuelles par certaines communes sont contestables. Un autre point critiquable est le champ d'application prévu qui inclut des surfaces de vente jusqu'à 400 m².

Les représentants du groupe CSV tiennent néanmoins à insister que l'auteur de la proposition de loi 7174 puisse présenter prochainement son texte au sein de la commission parlementaire compétente et ceci en présence du ministre concerné.

Concernant les autorités communales en tant que bailleur de locaux commerciaux, une députée se voit amenée à préciser qu'en Ville de Luxembourg il s'agit le plus souvent de locaux à surface exigüe, locaux pour lesquels il n'est pas évident de trouver un preneur. Ces surfaces sont louées à des commerçants ou artisans qui n'ont pas les moyens leur permettant de louer un local plus grand ou mieux situé ou dont l'activité en soi ne permet tout simplement pas de générer assez de revenu pour financer les loyers élevés exigés dans les rues commerciales du centre-ville. Une douzaine d'établissements profitent de cette activité communale de bailleur. A son avis, la commune aurait même dû agir bien plus tôt de la sorte afin de pouvoir maintenir une plus grande diversité de l'offre commerciale dans son centre. Consciente de la fragilité juridique des interventions communales sur le marché des locaux de commerce, elle est cependant également d'avis qu'il convient de donner une base légale solide à ces pratiques ;

- **UCVL.** Un intervenant renvoyant aux critiques jugées « virulentes » exprimées dans le second avis complémentaire de l'Union commerciale de la Ville de Luxembourg, il est donné à considérer que celles-ci ne sont pas nouvelles et il est renvoyé à l'avis initial et notamment au premier avis complémentaire de l'UCVL.

Conclusion :

La Commission de l'Economie décide de maintenir inchangé le dispositif tel qu'il a été amendé et invite Madame le Rapporteur à procéder à la rédaction de son projet de rapport, de sorte à pouvoir porter ce projet de loi au vote de la Chambre des Députés lors de la première semaine de sa nouvelle session.

4. 7147 Projet de loi portant modification du Code de la consommation

- Présentation du projet de loi

Monsieur le Président résume brièvement l'objet du projet de loi.

Les représentantes du Ministère confirment son résumé et expliquent la raison d'être des différentes modifications projetées. Pour cet exposé, il est renvoyé au commentaire des articles du projet de loi.

- Désignation d'un rapporteur

Monsieur Claude Haagen est désigné comme rapporteur.

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

Monsieur le Président constate que l'avis du Conseil d'Etat est de nature purement légistique sans exprimer une observation quant au fond. Il estime que les propositions du Conseil d'Etat ont le mérite d'améliorer la lisibilité du dispositif.

Les représentantes du Ministère signalent que rien ne s'oppose à reprendre tant la présentation proposée par le Conseil d'Etat que la précision proposée au niveau de l'article 1^{er}.

Débat:

- **EU Pilot.** La procédure « EU Pilot » a été introduite par la Commission européenne en réaction au très grand nombre d'infractions ayant trait à la conformité de la transposition des directives en droit national (délai de transposition non respecté, dispositions non transposées ou de manière erronée, dispositions ajoutées, etc.) auquel elle était confrontée et ceci afin de lui éviter de devoir réagir en recourant à la procédure formelle d'infraction avec ses délais impératifs (mise en demeure, avis motivé, ...). Il semble qu'à l'avenir la Commission européenne n'entend plus recourir à la procédure dite « EU Pilot » ;
- **Harmonisation maximale.** Il est rappelé que la critique exprimée dans l'avis de la Chambre des Salariés à l'approche d'harmonisation maximale poursuivie dans ce domaine par l'Union européenne n'est pas nouvelle et ce débat continuera. En effet, au niveau communautaire deux camps d'Etats membres s'opposent. Les uns sont d'avis que l'établissement de règles identiques dans chaque Etat membre est propice au développement du marché intérieur et facilite la vie tant aux consommateurs qu'aux professionnels. Le Luxembourg, compte tenu de son marché exigu, appartient à ce premier camp. Ses consommateurs ont l'habitude et sont souvent contraints à des contrats et achats transfrontaliers. Des conditions et règles totalement différentes dans les Etats limitrophes complexifieraient donc la vie aux consommateurs au Luxembourg et érigerait des barrières commerciales. Le Luxembourg plaide donc pour un « bon et identique niveau » de protection dans l'ensemble de l'Union européenne. L'autre camp préfère une harmonisation minimale, approche lui permettant de maintenir certaines particularités nationales au niveau du droit de la consommation ou d'avoir davantage de flexibilité. En effet, une approche d'harmonisation maximale peut impliquer qu'un niveau de protection plus élevé en certaines matières que dans le reste de l'Union européenne soit nivelé vers le bas.

Conclusion :

La Commission de l'Economie fait siennes l'ensemble des propositions du Conseil d'Etat et invite Monsieur le Rapporteur à présenter son projet de rapport de sorte à pouvoir porter ce projet de loi au vote de la Chambre des Députés lors de la première semaine de sa nouvelle session.

5. Divers (organisation des travaux / Réunion du Réseau parlementaire mondial de l'OCDE à Paris, les 11 et 12 octobre 2017)

La Commission de l'Economie discute brièvement de ses prochaines réunions et de leur ordre du jour.

Monsieur le Président informe l'assistance qu'un député membre de la majorité et un de l'opposition de la présente Commission de l'Economie peuvent faire droit à l'invitation à la prochaine réunion de l'OCDE. Compte tenu de la date de la réunion,³ aucun membre se dit disposé à participer.

La prochaine réunion est fixée au 21 septembre 2017 à 9.00 heures.

Luxembourg, le 21 septembre 2017

Le Secrétaire-administrateur,
Timon Oesch

Le Président de la Commission de l'Economie,
Franz Fayot

Annexe :

- 6864, « Commentaire, suite aux avis complémentaires portant sur les amendements parlementaires », 2 pp.

³ Premières séances plénières de la nouvelle session ordinaire et semaine après les élections communales du 8 octobre 2017.

Commission de l'Economie : jeudi 14 septembre 2017, projet de loi 6864 portant sur le bail commercial

Commentaire, suite aux avis complémentaires portant sur les amendements parlementaires

Dans son deuxième avis complémentaire, le Conseil d'Etat ne brandit plus d'opposition formelle.

Il émet seulement des réserves au sujet du mécanisme actuellement envisagé de renouvellement du bail (article 1762-7 du Code civil), tout en suggérant, avec beaucoup de prudence, de retenir éventuellement un système se rapprochant de celui de la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation.

Outre que cela présenterait l'avantage, selon lui, qu'un même régime serait applicable en matière de bail d'habitation et de bail commercial, au lieu de trois régimes distincts, le Conseil d'Etat estime encore que « dans un tel système, le bailleur ne pourra dès le départ résilier le bail à durée déterminée que dans les cas admis par le législateur, la demande de renouvellement devant alors utile. ».

En résumé, il ne resterait donc qu'un renouvellement tacite du bail à durée déterminée comme méthode de renouvellement, et le bail serait seulement résiliable par le bailleur en cas de manquement aux obligations contractuelles par le preneur, d'occupation du local par la famille du bailleur et en cas de travaux importants.

Pourtant, l'approche du Conseil d'Etat, de prime abord louable dans son apparente simplicité, n'emporte pas la conviction, et ceci pour plusieurs raisons :

- le Conseil d'Etat semble oublier que le centre de gravité du projet de loi repose sur la protection quasi absolue du fonds de commerce en protégeant le preneur pendant 9 années, protection contrebalancée par la faculté du bailleur de résilier ou ne pas renouveler le bail sans devoir se justifier au terme de cette période de protection, moyennant une indemnité d'éviction.

Or, vouloir calquer le système de renouvellement du bail commercial sur celui du bail d'habitation – où la résiliation ne peut intervenir que pour des motifs précis pré-mentionnés : manquement aux obligations, l'occupation par un membre de la famille ou des travaux – revient à remettre en cause cette différence fondamentale entre les deux types de baux, justifiée par leur nature foncièrement différente (objet commercial où la droit de propriété et la libre concurrence priment versus objet social du logement familial, où la protection prime avant tout).

- Le Conseil d'Etat, toujours dans ce qui semble être un oubli de l'existence d'une période de protection limitée à 9 années, estime ensuite que la demande de renouvellement du bail par le preneur devrait logiquement intervenir en réaction à la résiliation du bail fondée sur l'article 1739 du Code civil, demande de renouvellement ne pouvant alors être refusée que pour l'un des trois motifs prévus à l'article 1762-11, repris d'ailleurs du bail à habitation.

Pourtant, il n'en est rien : en effet, un preneur avisé et respectueux de son bailleur, y compris lors de la période de protection de 9 années, manifeste en principe ainsi par une demande de renouvellement

expresse son souhait de voir renouveler son bail à durée déterminée lorsque celui-ci arrive à échéance, sauf à s'en remettre, soit volontairement, soit qu'il ait oublié de le faire, au mécanisme de renouvellement tacite.

En outre, le mécanisme de renouvellement a toute son utilité au terme de la période de protection de 9 années, puisque la demande de renouvellement peut être refusée sans motif après cette période de 9 années.

- Le Conseil d'Etat estime encore dans ce contexte qu'en faisant coïncider les délais de résiliation et les délais pour demander le renouvellement (6 mois), cela implique que la demande de renouvellement, pour être effective, deviendra un automatisme, et non une réponse à la résiliation du bail.

Or, les délais pour résilier le bail et pour demander le renouvellement ont précisément été alignés suite à l'opposition formelle émise par le Conseil d'Etat, qui estimait (à juste titre sur le plan des principes juridiques, même si cette disposition était la transcription d'une jurisprudence consacrée) que l'on ne pouvait fixer un délai – en l'occurrence 9 mois pour le preneur pour demander le renouvellement du bail – et ensuite prévoir dans le même dispositif que ce délai n'est pas d'application en cas de résiliation de la part du bailleur, tenu seulement d'un délai de préavis de 6 mois.

Cependant, avec cet alignement, outre qu'il permet de lever l'opposition formelle, l'on parvient en principe au résultat recherché au projet de loi : éviter la résiliation du bail dans l'hypothèse où le preneur aurait misé sur une reconduction tacite, et est obligé de demander le renouvellement du bail en réponse à la résiliation notifiée par son bailleur entre 6 et 9 mois avant l'échéance du bail.

- Le système inspiré ou copié du bail à habitation n'éviterait en outre pas nécessairement l'application de trois régimes distincts, et par ailleurs, deux de ces régimes sont préexistants (celui des articles 1737-1739 du Code civil et celui de la loi spéciale des baux à usage d'habitation), et non une création surabondante du présent projet de loi.

- La Chambre de Commerce formule une critique – non reprise par le Conseil d'Etat, alors que ce dernier avait demandé dans son avis précédent de viser expressément le sous-locataire comme bénéficiaire du droit de demander directement le renouvellement du bail au preneur – aux termes de laquelle l'on ne saurait imposer au sous-locataire de solliciter le renouvellement du bail auprès du bailleur, avec lequel il n'a pas de relation contractuelle, et d'envisager un mécanisme similaire à ceux en place en France ou en Belgique.

Il convient cependant de relever à cet égard que le bailleur n'est pas véritablement un tiers, puisque le projet de loi enjoint de lui notifier la sous-location, qui doit en outre être permise au contrat de bail principal.

Par ailleurs, en rendant nulles et non avenues les clauses d'interdiction de la sous-location en cas de cession du fonds de commerce – interdiction reprise des dispositions législatives précédentes – le législateur avait déjà introduit des effets sur une partie étrangère au contrat. Cela n'est donc pas nouveau et correspond à l'économie de cette loi spéciale.

Enfin, les systèmes belge et français, en prévoyant que le sous-locataire doit demander le renouvellement au preneur principal pour autant que la sous-location ait été autorisée et que le renouvellement soit possible, introduisent au moins autant de difficultés qu'elles n'en résolvent.

En effet, qu'arrive-t-il si le sous-locataire oublie de faire insérer une clause contractuelle obligeant le preneur principal à solliciter le renouvellement ? Qu'arrive-t-il si une telle clause est bien insérée mais que le preneur principal n'en demande pas l'application ?

→ il est donc proposé de rester avec le texte des amendements parlementaires

7147

Loi du 6 novembre 2017 portant modification du Code de la consommation.

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

Notre Conseil d'État entendu ;

De l'assentiment de la Chambre des Députés ;

Vu la décision de la Chambre des députés du 12 octobre 2017 et celle du Conseil d'État du 24 octobre 2017 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Art. 1^{er}.

À l'article L. 112-3, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation, il est inséré un alinéa 4 nouveau qui prend la teneur suivante :

« Par dérogation à l'alinéa 3 du présent paragraphe, une unité de lavage pour une charge normale de lave-linge peut être utilisée comme unité de mesure des produits lessiviels, déterminée conformément à l'annexe VII, point B, du règlement (CE) n° 648/2004 du Parlement européen et du Conseil du 31 mars 2004 relatif aux détergents, tel que modifié en dernier lieu par le règlement (UE) n° 259/2012. ».

Art. 2.

À l'article L. 113-1 du même code, il est ajouté un paragraphe 7 qui prend la teneur suivante :

« (7) Les infractions au premier paragraphe du présent article sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros. ».

Art. 3.

À l'article L. 212-6, alinéa 7, du même code, les termes « individuellement négociée » sont supprimés.

Art. 4.

L'article L. 213-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 2, les termes « met en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec accusé de réception, » sont remplacés par les termes « enjoint au professionnel, » .

2° Au paragraphe 2, alinéa 6, les termes « dans un délai de trente jours » sont remplacés par les termes « endéans ce délai » .

Art. 5.

À l'article L. 213-7 du même code, il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante :

« Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros. ».

Art. 6.

À l'article L. 222-5, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, il est ajouté après les termes « sur un support » le terme « durable »

Art. 7.

À l'article L. 222-9, paragraphe 3, du même code, le terme « à » entre les termes « l'exige » et « l'article L. 222-3 » est supprimé.

Art. 8.

À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés les paragraphes 4 à 9 nouveaux qui prennent la teneur suivante :

« (4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes 1^{er} et 2, L. 222-3, paragraphe 1^{er}, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1^{er} et L. 222-7, paragraphes 1^{er}, 3 et 4.

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe 2.

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros. ».

Art. 9.

À l'article L. 412-1, paragraphe 1^{er}, première phrase, du même code, les termes « règlement judiciaire » sont remplacés par les termes « règlement extrajudiciaire » .

Mandons et ordonnons que la présente loi soit insérée au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg pour être exécutée et observée par tous ceux que la chose concerne.

*Pour Le Ministre de l'Économie,
La Secrétaire d'État,
Francine Closener*

Palais de Luxembourg, le 6 novembre 2017.
Henri

Doc. parl. 7147 ; sess. ord. 2016-2017 et 2017-2018.

