



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Dossier consolidé

Projet de loi 7904

Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Date de dépôt : 28-10-2021

Date de l'avis du Conseil d'État : 21-06-2022

Auteur(s) : Madame Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs

Liste des documents

Date	Description	Nom du document	Page
	Résumé du dossier	Résumé	<u>4</u>
28-10-2021	Déposé	7904/00	<u>6</u>
03-12-2021	Avis de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs (18.11.2021)	7904/01	<u>107</u>
13-12-2021	Avis du Conseil de la Concurrence (25.11.2021)	7904/02	<u>112</u>
21-12-2021	Avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics (7.12.2021)	7904/03	<u>117</u>
21-02-2022	Avis de la Chambre des Métiers (7.2.2022)	7904/04	<u>122</u>
13-04-2022	Avis de la Chambre des Salariés (9.2.2022)	7904/05	<u>131</u>
13-04-2022	Avis de la Chambre de Commerce (4.4.2022)	7904/06	<u>136</u>
21-06-2022	Avis du Conseil d'État (21.6.2022)	7904/07	<u>149</u>
07-07-2022	Amendements adoptés par la/les commission(s) : Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace	7904/08	<u>162</u>
24-08-2022	Avis de la Commission nationale pour la protection des données (19.8.2022)	7904/09	<u>179</u>
16-09-2022	Avis complémentaire de la Chambre de Commerce (13.9.2022)	7904/10	<u>184</u>
22-09-2022	Avis complémentaire du Conseil de la concurrence - Dépêche du Président du Conseil de la concurrence au Ministre de l'Economie (13.9.2022)	7904/11	<u>187</u>
27-09-2022	Avis complémentaire du Conseil d'État (27.9.2022)	7904/12	<u>190</u>
18-11-2022	Rapport de commission(s) : Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace Rapporteur(s) : Monsieur Carlo Weber	7904/13	<u>195</u>
23-11-2022	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°15 Une demande de dispense du second vote a été introduite	7904	<u>228</u>
23-11-2022	Premier vote constitutionnel (Vote Positif) En séance publique n°15 Une demande de dispense du second vote a été introduite	7904	<u>230</u>
29-11-2022	Dispense du second vote constitutionnel par le Conseil d'Etat (29-11-2022) Evacué par dispense du second vote (29-11-2022)	7904/14	<u>245</u>
17-11-2022	Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace Procès verbal (04) de la reunion du 17 novembre 2022	04	<u>248</u>
06-10-2022	Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace Procès verbal (25) de la reunion du 6 octobre 2022	25	<u>254</u>
30-06-2022	Commission de l'Economie, de la Protection des	19	<u>260</u>

Date	Description	Nom du document	Page
	consommateurs et de l'Espace Procès verbal (19) de la reunion du 30 juin 2022		
02-12-2021	Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace Procès verbal (03) de la reunion du 2 décembre 2021	03	<u>268</u>
30-11-2022	Publié au Mémorial A n°591 en page 1	7904	<u>287</u>

Résumé

7904 Résumé

Ce projet de loi vise à modifier le Code de la consommation afin de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « [directive 2019/2161 \(Omnibus\)](#) ».

Cette directive fait suite au bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation, réalisé par la Commission européenne en 2016 et 2017. La Commission européenne en a conclu que l'efficacité du droit sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.

La directive 2019/2161 (Omnibus) modernise non seulement certains droits des consommateurs, mais adresse également des lacunes dans les systèmes juridiques nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions.

Ainsi, la directive 2019/2161 (Omnibus) insère des critères harmonisés pour l'imposition des sanctions concernant les infractions visées par les directives 93/13 (clauses abusives), 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et 2011/83 (droits des consommateurs). Pour ces trois directives, la directive 2019/2161 (Omnibus) prévoit également un montant maximal pour les amendes encourues en cas d'infraction de grande ampleur ou d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement 2017/2394 (CPC) relatif aux mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée. Afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les Etats membres concernés.

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et le respect du droit de la consommation par les professionnels, le projet de loi propose également de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit à l'égard des auteurs de certaines des infractions visées par lesdites directives.

Lorsque le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions protectrices visées, le projet de loi propose un système en deux temps : dans un premier temps, la possibilité d'inviter le professionnel à fournir des explications quant à la pratique incriminée et, dans un deuxième temps, la possibilité de décerner un avertissement écrit en l'absence de fourniture d'explication ou dès lors que les explications fournies ne sont pas satisfaisantes. À défaut d'une mise en conformité du professionnel avec les dispositions du Code de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra engager une action en cessation ou en interdiction.

7904/00

N° 7904

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

*(Dépôt: le 28.10.2021)***SOMMAIRE:**

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (22.10.2021).....	2
2) Exposé des motifs	2
3) Texte du projet de loi.....	12
4) Commentaire des articles.....	22
5) Tableau de correspondance.....	43
6) Fiche financière	45
7) Fiche d'évaluation d'impact.....	45
8) Texte coordonné.....	48
9) Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs	78

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

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

Sur le rapport de Notre Ministre de la Protection des consommateurs et après délibération du Gouvernement en Conseil ;

Arrêtons :

Article unique. – Notre Ministre de la Protection des consommateurs est autorisée à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Palais de Luxembourg, le 22 octobre 2021

*La Ministre de la Protection
des consommateurs,*

Paulette LENERT

HENRI

*

EXPOSE DES MOTIFS

Le projet de loi modifie le Code de la consommation en vue de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « **directive 2019/2161 (Omnibus)** ».

Cette directive se base sur l'article 114 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, dont le principal objectif est d'améliorer l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur. La directive fait suite au bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation réalisé par la Commission européenne en 2016¹ et 2017² dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT)³. La Commission européenne en a conclu que l'efficacité du droit sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.⁴

Outre la modernisation de certains droits des consommateurs, la directive 2019/2161 (Omnibus) intervient essentiellement pour adresser des lacunes dans les droits nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions.⁵

Elle procède ainsi à une modernisation des directives suivantes :

- Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, ci-après la « **directive 93/13 (clauses abusives)** » ;

1 Voir Commission européenne, Programme de travail de la Commission pour 2017, Répondre aux attentes – Pour une Europe qui protège, donne les moyens d'agir et défend, sur l'aspect Droit des consommateurs (COM/2016/0710 final) du 25 octobre 2016.

2 Voir Document de travail des services de la Commission – Rapport sur le bilan de qualité concernant le droit des consommateurs et du marketing de l'UE, (SWD(2017)209) du 23 mai 2017, réalisé dans le cadre du programme de la Commission pour une réglementation affûtée et performante (REFIT).

Voir Commission européenne, Une nouvelle donne pour les consommateurs, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen (COM/2018/183 final) du 11 avril 2017.

3 Commission européenne, Pour une réglementation de l'UE bien affûtée, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au comité des régions (COM/2012/0746 final) du 12 décembre 2012 (**REFIT**).

4 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 2.

5 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 3.

- Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, ci-après la « **directive 98/6 (indication des prix)** » ;
- Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, ci-après la « **directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales)** » ; et
- 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, ci-après la « **directive 2011/83 (droits des consommateurs)** ».

Enfin, elle assure un alignement avec les directives suivantes :

- Directive 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, ci-après la « **directive 2019/770 (contenus et services numériques)** » ; et
- Directive 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE, ci-après la « **directive 2019/771 (vente de biens)** ».

Il est à relever que ces deux directives font l'objet d'un projet de loi à part (n°7818⁶) en cours au moment du dépôt du présent projet de loi. Les dispositions de ces directives seront applicables à partir du 1^{er} janvier 2022.

En résumé, la transposition de la directive 2019/2161 (Omnibus), porte sur les trois aspects:

1. Précision et harmonisation des sanctions en matière de protection des consommateurs
2. Précision de la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation
3. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

1. Précision et harmonisation des sanctions

La directive 2019/2161 (Omnibus) apporte des critères harmonisés pour déterminer les sanctions relatives aux manquements visés par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 98/6 (indication des prix), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Elle homogénéise et renforce les sanctions pour des infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs visées par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Le projet de loi procède également à une révision des dispositions en matière de sanction dans les matières visées par les trois directives précédemment citées, en instaurant un nouveau dispositif d'avertissement écrit.

a) L'insertion de critères harmonisés

La directive 2019/2161 (Omnibus) prévoit, pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), l'insertion de critères communs pour l'imposition des sanctions concernant les infractions visées par ces directives. Les sanctions prononcées doivent non seulement être effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes et harmonisées au niveau européen. Ces nouveaux critères incluent la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction. Ils incluent également les mesures

⁶ Projet de loi n°7818 du 29 avril 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

de réparation offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur, le caractère répété des infractions commises par le professionnel pouvant mettre en évidence « la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et [constituer] un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace »⁷. La détermination de la sanction prendra en considération les avantages financiers que le professionnel aurait obtenus ou les pertes qu'il aurait évitées en raison de la commission de l'infraction. Figurent aussi dans la liste non exhaustive des critères les sanctions que le professionnel a reçues pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières dès lors que des informations sont disponibles grâce au mécanisme du Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004, ci-après, le « **règlement^o2017/2394(CPC)** » et plus largement, enfin, d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes qui doivent être prises en considération pour la situation concernée.

b) Une homogénéisation et un renforcement des sanctions pour les infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs

Il est relevé au considérant 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus) que « les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union ». De sorte que la directive objet de cette transposition prévoit, pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), un montant maximal pour les amendes encourues en cas d'infraction de grande ampleur ou d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394(CPC) relatif aux mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée.

Dans cette hypothèse, et comme le précise le considérant 10⁸ de la directive 2019/2161 (Omnibus), afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4% du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. À cet effet, ce même considérant précise d'ailleurs que le professionnel peut être un groupe d'entreprises. Dans la situation où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2 millions d'euros.

c) L'introduction d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et le respect du droit de la consommation par les professionnels, le projet de loi propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit à l'égard de certaines infractions visées par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs).

⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 7.

⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 10 : « Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises. »

i) L'état du droit de la consommation en matière de sanctions dans les matières concernées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus)

Le Code de la consommation prévoit actuellement, pour les matières visées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus), à côté des recours civils que le consommateur peut exercer, des sanctions d'ordre pénal.

- En matière de clauses abusives (directive 93/13/CEE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 211-4 et est une amende de 300 à 10 000 euros.
- En matière d'indication des prix (directive 98/6/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 112-9 (1) et (9) et est une amende de 25 à 1 000 euros et, en cas de récidive, une amende de 50 à 2 000 euros. L'article L. 112-9 prévoit également dans ses paragraphes 2 à 8 la possibilité pour des fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale de décerner des avertissements taxés⁹.
- En matière de pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 122-8 et est une amende de 251 à 120 000 euros.
- Dans les matières couvertes par la directive 2011/83 (droits des consommateurs), les sanctions encourues sont prévues aux articles L. 113-1 (information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Elles sont respectivement des amendes de 251 à 15 000 euros (article L. 113-1), de 251 à 120 000 euros (article L. 213-7) et de 251 à 15 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 4, 5 et 6), de 500 à 75 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 7 et 8) et de 500 à 50 000 euros (article L. 222-11 paragraphe 9).

Le système de sanctions ainsi prévu par le texte propose un panel de sanctions pénales proportionnées à la gravité des faits reprochés au professionnel.

ii) L'introduction d'un nouveau dispositif andragogique pour le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions

À côté des sanctions d'ordre pénal telles qu'exposées ci-avant, le présent projet propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un dispositif de sanction administrative qui recouvre un caractère qui se comprend comme une mesure à la fois de sensibilisation et coercitive et qui tend à renforcer les actions dont disposent déjà les autorités compétentes. Cette idée s'inscrit dans la lignée du constat de la Commission dans le « bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation » réalisé en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT). Elle relève en effet que « l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes »¹⁰.

Lorsque le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions protectrices visées, le projet de loi propose un système en deux temps : dans un premier temps la possibilité d'inviter le professionnel à fournir des explications et ensuite la possibilité de décerner un avertissement écrit en l'absence de fourniture d'explication ou dès lors que les explications fournies ne sont pas satisfaisantes. À défaut d'une mise en conformité du professionnel avec les dispositions du Code de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra engager une action en cessation ou en

⁹ Pour les montants, il convient de se référer au catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix prévu dans l'annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation.

¹⁰ Considérant 2 de la directive (UE) 2019/2161.

interdiction¹¹, cette action étant, en tout état de cause, ouverte à tout moment. L'introduction de cet avertissement écrit doit néanmoins répondre aux exigences requises pour les sanctions administratives.

L'introduction d'une sanction administrative – L'introduction d'une sanction administrative doit, en effet, non seulement respecter le principe de *non bis in idem* et le principe de la séparation des pouvoirs mais également présenter des garanties sérieuses pour les contribuables. Les sanctions administratives sont bien connues par le droit luxembourgeois et existent depuis le XIX^{ème} siècle¹², elles doivent cependant être envisagées avec prudence au regard des principes précités. Si le Conseil d'État a pu, par le passé, se montrer réticent à l'égard de ces sanctions administratives, il admet depuis un avis de 1994 que « le principe de séparation des pouvoirs, non plus qu'aucun principe ou règle de valeur constitutionnelle ne fait obstacle à ce qu'une autorité administrative, agissant dans le cadre de prérogatives de puissance publique puisse exercer un pouvoir de sanction »¹³.

En droit de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dispose déjà de sanctions administratives en matière de passagers aériens suivant l'article L. 311-9 du Code de la consommation ainsi qu'en droit des passagers non aériens (voyageurs ferroviaires, droits des passagers dans le transport par autobus et autocar) depuis la loi du 5 février 2021 sur les transports publics¹⁴.

Le principe de non bis in idem – Le principe de *non bis in idem* signifie littéralement « pas deux fois sur la même chose ». Il est aujourd'hui utilisé pour exprimer « qu'un accusé jugé (acquitté ou condamné) par une décision non susceptible de recours ne peut plus être poursuivi pour le même fait et que le juge, lorsqu'un fait matériel peut tomber sous le coup de plusieurs incriminations, ne peut retenir qu'une seule des qualifications possibles de telle sorte que le délinquant ne soit pas puni deux fois par le même fait »¹⁵. Il est également consacré dans les textes internationaux : à l'article 4 du Protocole n° 7 à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et à l'article 50 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne intitulé « Droit à ne pas être jugé ou puni pénalement deux fois pour une même infraction »¹⁶.

Le cumul des sanctions pénales et administratives – La question du cumul des sanctions pénales et administratives se pose régulièrement tant au niveau national qu'au niveau européen. Elle n'a pas

11 Le Titre 2 du Code de la consommation « Actions en cessation » comprenant les articles 320-1 à 320-7 du Livre 3 « Mise en œuvre du droit de la consommation » est déjà modifié par le projet de loi n° 7456 portant mise en application du Règlement (UE) 2017/2394 (CPC). Ce dernier ajoute les termes « ou en interdiction » après « en cessation ». Le projet de loi n° 7456 précise l'intérêt de cet ajout : « [d]e même, une action en cessation se termine, en se basant sur des actions réalisées, lorsque le professionnel se conforme aux dispositions légales en cours de procédure judiciaire. Il devient donc de fait impossible de faire interdire une pratique dans ce cas précis. Afin d'arriver à une interdiction et ainsi prévenir toute récidive, il convient donc d'explicitement inclure l'interdiction d'une pratique dans la procédure d'action en cessation. »

12 Par exemple la législation sur les droits d'enregistrement du 22 frimaire an VII, ou encore l'arrêté grand-ducal du 17 juin 1872 sur les établissements dangereux, insalubres ou incommodes, in Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg », Actes du colloque : Les sanctions administratives en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas, Analyse comparée, Réunion des Conseils d'État du Benelux et de la Cour administrative du Luxembourg, Bruxelles 21 octobre 2011, accessible à l'adresse suivante : <http://www.raadvst-consetat.be/?action=doc&doc=929> [dernière consultation : 9 septembre 2021].

13 Avis du 22 novembre 1994 sur le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 28 mars 1972 concernant: 1) l'entrée et le séjour des étrangers 2) le contrôle médical des étrangers 3) l'emploi de la main-d'œuvre étrangère (doc. parl. n° 4013) in Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg » précité.

14 Loi du 5 février 2021 sur les transports publics et modifiant :

1° les articles L. 311-5 et L.311-6 du Code de la consommation ;

2° la loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques, de la natation, des droits des passagers et du permis d'exploitation des bateaux à passagers ;

3° la loi du 10 septembre 2012 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

4° la loi du 27 avril 2015 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, et modifiant 1) les articles L.311-5 et L.311-6 du Code de la consommation, 2) l'article 7bis de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics.

15 G. Cornu, *Vocabulaire juridique*, PUF, 7^{ème} édition.

16 Ainsi que par l'article 54 de la Convention d'application de l'accord de Schengen du 14 juin 1985 entre les gouvernements des États de l'Union économique Benelux, de la République Fédérale d'Allemagne et de la République Française relatif à la suppression graduelle des contrôles aux frontières communes.

de réponse de principe, chaque situation doit s'analyser au cas par cas et eu égard aux procédures litigieuses. Récemment, la Cour européenne des droits de l'homme et la Cour de justice de l'Union européenne ont assoupli à cet égard leurs positions. Dans un arrêt de 2016, la Cour européenne des droits de l'homme a pu admettre que la conduite de procédures mixtes pouvait aboutir à un cumul de peines sans méconnaître la règle *non bis in idem* dès lors qu'il existe entre ces procédures un lien matériel et temporel suffisamment étroit en ce sens que les sanctions pénales et fiscales à caractère répressif (bien que juridiquement distinctes) s'inscriraient dans un même ensemble répressif destiné à former un tout « systématique et cohérent »¹⁷. Dans la même veine, la Cour de justice de l'Union européenne a admis, par trois arrêts de 2018, qu'un cumul entre des « poursuites/sanctions pénales » et des « poursuites/sanctions administratives de nature pénale »¹⁸ était possible à condition que la réglementation autorisant ce cumul « vise un objectif d'intérêt général [...] ; contienne des règles assurant une coordination limitant au strict nécessaire la charge supplémentaire qui résulte, pour les personnes concernées, d'un cumul de procédures et prévoit des règles permettant d'assurer que la sévérité de l'ensemble des sanctions imposées soit limitée à ce qui est strictement nécessaire par rapport à la gravité de l'infraction concernée »¹⁹.

Le Conseil d'État reçoit de manière récurrente cette problématique du cumul des sanctions pénales avec des sanctions administratives et sa position de principe consiste à rappeler le respect du principe *non bis in idem*. Néanmoins, cette position de principe doit être nuancée dès lors que, comme le relève Georges Wivenes, « la question des garanties auxquelles doit répondre la sanction de même que la problématique du cumul ne surgissent que si la mesure administrative a une nature répressive »²⁰. Il met en évidence que dans une série d'avis, le Conseil d'État opère une opposition entre le caractère préventif et le caractère répressif d'une sanction en ce sens « qu'une mesure dont l'objet exclusif sinon essentiel est de contraindre l'administré à respecter la loi ou à rétablir la légalité n'est pas qualifiée de sanction et échappe de ce fait aux règles strictes retenues par le Conseil d'État pour les sanctions proprement dites. À titre d'exemples, des mesures comme un avertissement ou un blâme, une interdiction provisoire de se livrer à une activité couverte par une autorisation ou une suspension de cette autorisation dans l'attente d'une régularisation ont été considérées comme des mesures préventives ou destinées à rétablir la légalité et non comme des sanctions ».

Le système d'avertissement écrit proposé par le présent projet de loi répond aux critères ainsi retenus par le Conseil d'État dans la mesure où cet avertissement a pour objectif que le professionnel se mette en conformité avec les dispositions visées. Un tel avertissement écrit précédé ou non d'une invitation du professionnel à fournir des explications quant au comportement incriminé répond à l'objectif de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'informer et sensibiliser les professionnels, ouvrant ainsi le dialogue avec les professionnels.

Les trois étapes : de l'invitation du professionnel à l'action en cessation ou en interdiction – Le dispositif propose de procéder en trois étapes : tout d'abord d'inviter le professionnel à fournir des explications quant à la pratique incriminée. En cas de non fourniture par le professionnel d'explications ou si les explications ne sont pas suffisantes, le professionnel peut se voir décerner un avertissement écrit. Si le professionnel ne se conforme toujours pas aux dispositions visées, malgré l'avertissement écrit ainsi décerné, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut, comme le prévoient les articles L. 320-1 et suivants, engager une action en cessation ou en interdiction. Il convient de relever, à ce stade, que ces trois étapes sont néanmoins indépendantes et que le ministre a toujours la possibilité d'engager une action en cessation ou en interdiction qu'il ait ou non procédé aux étapes précédentes. Les deux premières étapes (l'invitation à fournir des explications ainsi que l'avertissement écrit) trouvent leur inspiration, pour la rédaction, dans les dispositions en matière de protection des données dont le contrôle est assuré par la Commission nationale de protection des données ainsi que la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques (en particulier la procédure préalable au retrait de la concession ou la permission d'un programme en son article 35 paragraphes *1bis* à 3).

¹⁷ CEDH 15 novembre 2016, n° 24130/11, A. et B. c/ Norvège.

¹⁸ CJUE 26 févr. 2013, aff. C-617/10, Aklagaren c/ Hans Akerberg Fransson.

¹⁹ Voir sur ces arrêts : Emmanuelle Maupin, « La CJUE admet le cumul de poursuites et de sanctions pénale et administrative », Dalloz Actualité, 22 mars 2018 ; Jean-Marc Pastor, « La Cour européenne des droits de l'homme admet un cumul de sanctions pénale et fiscale », *AJDA*, 2016 p. 2190.

²⁰ Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg » précité.

Les dispositions visées – Les dispositions visées par ce nouveau dispositif sont les infractions issues des articles L. 211-4 (en matière de clauses abusives), L. 122-8 (en matière de pratiques commerciales déloyales), L. 113-1 (en matière d'information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (en matière de fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (concernant les manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Ces dispositions sont celles visées par la directive 2019/2161 (Omnibus) objet de la transposition, pour lesquelles il a pu être relevé que l'efficacité seule des sanctions d'ordre pénal n'étaient pas toujours suffisante. Ce nouveau dispositif vise ainsi à renforcer la protection des consommateurs en ouvrant le dialogue avec les professionnels et en tirant parti de manière accrue des dispositifs existants et notamment de l'action en cessation ou en interdiction.

2. Précision de la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation

Le droit de la consommation n'a pas cessé d'évoluer au cours des dernières décennies. De plus en plus d'aspects de notre vie de consommateur sont régis par une législation tant générale que sectorielle. Cette évolution législative est complétée par l'introduction de sanctions d'ordre administratif à prononcer par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Il est ainsi jugé nécessaire de mettre en place une structure dédiée à la mise en œuvre efficace des droits des consommateurs.

À ce stade, il est prévu de créer un service dédié au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions qui sera habilité à faire les contrôles du marché et qui conseillera le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dans la prononciation de sanctions administratives introduites par ce projet de loi. La source d'inspiration pour cette structure est l'existence d'autres services similaires, notamment le Service des médias et des communications ou encore le Service information et presse qui, entre temps, a été transformé en administration – rattachée au ministère d'État.

Un avantage d'une telle structure est qu'elle permettra, au fur et à mesure que les besoins du service évoluent, une croissance organique des effectifs et en même temps n'empêchera pas des futures réflexions plus approfondies sur la transformation en une structure indépendante en charge de l'application du droit de la consommation voir même regroupée avec une autre structure.

3. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

La directive 2019/2161 (Omnibus) met à jour de nombreuses dispositions surtout au niveau de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Le fil rouge qui se trace à travers ces modifications est d'adapter la protection des consommateurs à l'ère digitale, de tenir compte de nouvelles pratiques commerciales qui continuent à se développer et alléger, le cas échéant, la charge administrative pour les professionnels.

Ainsi la directive 2019/2161 (Omnibus) intervient sur les sujets suivants :

a. Mise à jour des définitions

La directive 2019/2161 introduit les nouveaux concepts de « place de marché en ligne » (L. 010-1), « fournisseur de place de marché en ligne » (L. 010-1) et « classement » (L. 121-2) et met à jour une série de concepts existants (« bien » (L. 213-1), « contrat de vente » (L. 213-1), « contrat de service » (L. 213-1) et « produit » (L. 121-2)).

b. Indication des prix

Dans le domaine de l'indication des prix, il est introduit une nouvelle réglementation des réductions commerciales (L. 112-2-1).

c. Obligations d'information des consommateurs

Adaptations liées à l'ère digital :

- suppression du numéro de « télécopieur » des informations obligatoires à donner (L. 222-6, L. 222-3)
- extension du champ d'application pour couvrir les biens comportant des contenus et services numériques (L. 213-1)

- transparence sur les méthodes de classement des offres affichées en ligne (L. 122-3, L. 122-4, L. 222-3), les résultats de recherches sponsorisés (L. 122-4), la relation contractuelle entre la plateforme et les tiers offrant les produits et les services (L. 222-3), les prix personnalisés (L. 222-6)
- nouvelles obligations d'information sur les fonctionnalités, compatibilités et interopérabilités des contenus et services numériques (L. 222-6, L. 222-3)
- transparence sur la qualité des vendeurs professionnels ou privés (L. 122-3, L. 222-3)
- précision que le paiement par « données » respecte les règles en matière de protection des données (L. 222-10-1)
- précision de l'obligation d'information sur le droit de rétractation en cas de contenus ou services numériques (L. 113-1)

Autres mises à jour :

- précision que les professionnels proposant des services de transport de personnes sont également tenus par une obligation d'information précontractuelle (L. 113-1)
- précision que dans certaines situations les fournisseurs d'eau, gaz ou électricité sont également tenus par l'obligation d'information précontractuelle (L. 113-1)
- exclusion des ventes par autorité de justice des règles sur l'information précontractuelle (L. 113-1)
- précision que l'obligation d'information précontractuelle s'applique également si le consommateur reçoit un service en échange de ses données personnelles (L. 113-1)

d. Droit de rétractation

- obligations du consommateur en cas de rétractation d'un contrat de contenu et services numériques (L. 222-10)
- limitation de l'exception au droit de rétractation aux contrats payants (L. 222-7, L. 222-4)

e. Pratiques commerciales déloyales

- réglementation des avis publiés en ligne sur des produits/services proposés à la vente (L. 122-3, L. 122-4)
- réglementation des places de marché en ligne (à l'exclusion des fournisseurs de moteurs de recherches) (L. 010-1, L. 122-3)
- réglementation des pratiques dites « de double niveau de qualité des denrées alimentaires » (L. 122-2)
- réglementation de la revente de billets pour les manifestations (L. 122-4)
- suppression de l'obligation d'information sur le traitement des réclamations dans les publicités (L. 122-3)
- faciliter le recours pour les consommateurs victimes d'une pratique commerciale déloyale (L. 122-8)

La transposition des définitions suivantes est déjà couverte par le projet de loi n°7818²¹ qui modifie entre autres l'article L. 010-1 : « données à caractère personnel », « contenu numérique », « service numérique », « compatibilité », « fonctionnalité », « interopérabilité ».

Même si la directive 2019/2161 (Omnibus) procède en principe à harmonisation maximale, elle laisse aux États membres certaines options :

(a) Les options utilisées

- **Précisions supplémentaires sur le prix de référence à utiliser en cas de réduction du prix.**

La directive 2019/2161 (Omnibus) introduit à l'article 2, le principe selon lequel le professionnel doit afficher un prix de référence lorsqu'il affiche une réduction. Or, elle se limite à édicter les règles pour les réductions pour des produits commercialisés depuis plus de 30 jours.

En même temps, elle permet aux États membres d'apporter trois précisions :

²¹ Projet de loi n°7818 du 29 avril 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

1° qu'une réduction de prix est possible même dans les 30 premiers jours de la commercialisation.

2° que dans le cas de réductions successives au cours d'une même action commerciale (p.ex. en soldes 1ère démarque, 2e, 3e démarque), le prix de référence peut être le premier prix avant réduction et non pas le dernier prix réduit.

3° que des règles différentes s'appliquent pour les biens qui se détériorent rapidement.

Cette option est ouverte par l'article 6bis, paragraphes 3 à 5 de la directive 98/6 (indication des prix) tel que introduit par l'article 2, point 1 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Afin de ne pas rendre impossible toute réduction pendant les 30 premiers jours de la commercialisation, le présent projet propose de préciser davantage le régime esquissé par la directive 2019/2161 (Omnibus) (v. *infra*, la modification du nouvel article L. 112-2-1). Les auteurs proposent sur ce point une solution unique qui permet de couvrir à la fois les biens qui se détériorent rapidement et ceux commercialisés depuis moins d'un mois.

(b) Les options suivantes ne sont pas utilisées :

• **Statu quo au niveau de la réglementation du colportage.**

La directive permet aux États membres d'instaurer une réglementation particulière en matière de colportage au niveau des (i) pratiques commerciales déloyales et au niveau du (ii) délai de rétractation. Il est opté pour le maintien du statu quo.

(i) au niveau des pratiques commerciales déloyales.

Le colportage est déjà visé dans le Code de la consommation à l'article L. 222-8 introduit par la loi du 2 avril 2014 qui a aligné le droit luxembourgeois avec le droit européen en la matière.²² Ces dispositions sont validées par les précisions apportées par l'article 3, paragraphes 5 et 6 de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales), modifiés par l'article 3, point 2 de la directive 2019/2161 (Omnibus) et les nouvelles dispositions à l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduites par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

(ii) au niveau du délai de rétractation.

L'option d'augmenter le délai de rétractation qui est actuellement de 15 jours et prévu à l'article L. 222-9 n'est pas utilisée.

L'option de porter ce délai à 30 jours est ouverte par l'article 9, nouveau paragraphe 1bis de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 8, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus). Or, aujourd'hui, le risque pour le consommateur de se laisser convaincre de la nécessité d'un produit ou service qu'il n'a pas demandé est aussi élevé, sinon plus élevé dans l'environnement digital ou en ligne que si un colporteur sonne à sa porte. Une protection plus élevée qui vise seulement le colportage ne semble donc pas opportune. Finalement pour ne pas compliquer les règles applicables, il est proposé de garder une même règle pour tous les achats à distance et hors d'établissement.

En conséquence, il n'est pas nécessaire de procéder à la transposition des modifications qui s'y rapportent dans

- l'article 6, paragraphe 4 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).
- l'article 9, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 8, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).
- l'article 10, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 9 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

²² Voir loi du 2 avril 2014 portant modification du Code de la consommation, de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle, de la loi modifiée du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation et abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes issu du projet de loi n°7478 ; voir notamment les explications sur les contrats hors établissement dans l'exposé des motifs du projet de loi concerné.

- l'article 14, paragraphe 4, point (i) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 11, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

- **Obligation d'information dans les contrats à distance pour des réparations.**

L'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur sur son droit de rétractation de 15 jours est maintenue dans les situations où le consommateur fait intervenir un professionnel à son domicile pour une réparation.

En pratique, cette règle, prévue à l'article L. 222-9 du Code de la consommation, veut que le professionnel accorde au consommateur 2 semaines de délai de réflexion pour revenir sur sa demande de faire venir un réparateur. Le consommateur peut toutefois renoncer à ce délai. La directive 2019/2161 (Omnibus) permet aux États membres de libérer le professionnel de cette obligation d'information dans cette situation particulière de contrat à distance. Cette option est ouverte par l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduit par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Or, il n'est pas jugé opportun de diluer le droit acquis des consommateurs à être informé correctement de ses droits dans le contexte des réparations.

- **Obligation d'information imposée aux plateformes.**

Il est jugé opportun de se limiter à un alignement du Code de la consommation aux informations prescrites par la directive 2019/2161 (Omnibus) sans aller au-delà.

En effet, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles obligations particulières sur les informations que les plateformes doivent communiquer au consommateur. Elle permet aux États membres d'aller au-delà de cette liste. Cette option est ouverte par le nouvel article 6*bis*, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

À ce stade, il est jugé précipité d'introduire des originalités à cet égard dans le Code de la consommation sachant que, outre les éléments prescrits par la directive qui est transposée ici, les plateformes sont déjà réglementées par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique²³, le règlement 2019/1150²⁴ et que les négociations sur une nouvelle législation sur les services²⁵ et marchés²⁶ numériques sont en cours.

Finalement, il est profité de l'occasion pour :

- clarifier que les règles sur l'affichage des prix qui s'appliquent également aux contenus et services numériques (L. 111-1), et
- préciser l'obligation du professionnel de révéler son identité vis-à-vis du consommateur (L. 113-1 et L. 221-2).

*

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

24 Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne

25 Voir le site de la Commission européenne à ce sujet : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_fr et la Proposition de règlement européen relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE COM/2020/825 final

26 Voir le site de la Commission européenne à ce sujet : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-markets-act-ensuring-fair-and-open-digital-markets_fr et la proposition de règlement européen relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique (législation sur les marchés numériques) COM/2020/842 final

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1^{er}. L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

- « 15) «Place de marché en ligne»: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 16) «Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2. À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3. À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4. À l'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, les termes « de vente » sont supprimés.

Art. 5. À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6. L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit:

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7. L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, lettre b), les termes « raison sociale » sont remplacés par ceux de « dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics »;

- 2° Au paragraphe 1^{er}, lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens » et « l'existence d'un service après-vente » ;
- 3° Au paragraphe 1^{er}, lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 4° Au paragraphe 1^{er}, lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° Au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;
- 6° Au paragraphe 2 est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :
 « Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;
- 7° Au paragraphe 3, la lettre k) est complétée par les termes « , à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 » ;
- 8° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :
 « o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;
- 9° Au paragraphe 7, les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;
- 10° Au paragraphe 7 est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :
 « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
 a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
 f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;
- 11° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés, des paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :
 « (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.
 Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions du présent Chapitre, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8. L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er} les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;

2° À la suite du point 10 est ajouté un point 11 nouveau, libellé comme suit, est inséré:

« 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9. À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

« c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10. L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :

« d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;

2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :

« f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;

3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11. À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23, sont ajoutés les points 24 à 27 nouveaux, libellés comme suit :

- « 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12. L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1, est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au Chapitre 2 du présent Titre peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13. À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9. (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées à l'alinéa 1^{er}, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des

consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14. À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10. Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15. L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er}.

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16. L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er} du même code est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er}, la lettre « a) » est insérée avant « tout objet mobilier corporel », et le point 1^{er} est complété par une nouvelle alinéa b), libellé comme suit:
- « b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« **bien comportant des éléments numériques**») » ;
- 2° Au point 2, les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix des ceux-ci » sont supprimés ;
- 3° Au point 3, les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix des ceux-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17. L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

- 1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er}.
- 2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :
- « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. »
- 3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :
- « (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente Section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende

encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 18. À l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, lettre a) du même code les termes « par exemple sa dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics, » sont insérés entre les termes « l'identité du professionnel, » et « l'adresse géographique ».

Art. 19. L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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; » ;

2^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre k) est complétée par les termes «, les contenus numériques et les services numériques » ;

3^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre q) les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

4^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre r) les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

5^o Au paragraphe 1^{er}, à la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t), libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

6^o À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de L. 121-2, point 11 et L. 122-3 paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national. ».

Art. 20. L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre (a) » sont insérés à la fin de la première phrase;
- 2° Au paragraphe (7) les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21. L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er} du même code est modifié comme suit :

- 1° La lettre b) est supprimée ;
- 2° À la lettre c) les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;
- 3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;
- 4° À la lettre r) les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° à la lettre s) les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :
 - « u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22. À l'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « le professionnel », et le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23. L'article L. 222-9, paragraphe 7 est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé » ;
- 2° À la lettre m) les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation » sont remplacés par la formule suivante :
 - « que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24. À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25. À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un nouvel article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1. (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut

notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 27. À la suite de l'article L. 311-9 du même code, est ajouté un article L. 311-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 311-10. (1) Il est créé au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.

(2) Les missions du service visé au paragraphe (1) sont d'assurer que les professionnels respectent les droits des consommateurs en conformité avec l'article L. 311-1.

Les missions portent plus précisément sur les éléments suivants:

- a) d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3;
- b) d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4;
- c) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code;
- d) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs;
- e) d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles;
- f) d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs.

(3) Le service visé au paragraphe (1) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale désigné par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code. ».

Art. 28. La présente loi entre en vigueur le 28 mai 2022.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Définitions de portée générale

Ad Article 1^{er}. Modification de l'article L. 010-1

L'introduction des points 15 et 16 à l'article L. 010-1 du code transpose l'article 2, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83 (droits des consommateurs), tel que modifié par l'article 4, point 1, lettres d) et e) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les définitions couvertes par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens)

Les notions de « contenu numérique », « compatibilité », « fonctionnalité » et « interopérabilité » visées par l'article 4, point 1 de directive 2019/2161 (Omnibus) sont transposées à l'occasion du projet de loi 7818 transposant la directive 2019/770 (contenus et services numériques) et la directive 2019/771 (vente de biens).

Il est proposé d'intégrer la modification de la notion de « bien » à l'article L. 213-1 qui détermine le champ d'application du chapitre concernant les autres droits des consommateurs et qui contient déjà une définition de « bien ».

Nouvelles notions

La présente disposition introduit deux notions nouvelles :

- « place de marché en ligne » (en anglais « online market place » et en allemand « Online Marktplatz ») et
- « fournisseur de place de marché en ligne » (en anglais « Provider of an online marketplace » et en allemand « Anbieter eines Online-Marktplatzes »).

La définition de ces notions s'impose, car désormais le Code de la consommation s'appliquera aussi à leur égard pour deux aspects : (i) ces fournisseurs devront expliquer comment ils classent les offres qu'ils affichent sur leur site²⁷, et (ii) ils devront informer si la personne qui propose un bien, service ou contenu numérique sur la place de marché en ligne agit en tant que professionnel ou non²⁸ (voir sur ces deux points commentaires des articles 10, 11 et 19 du de ce projet de loi, modifiant à leur tour le Code de la consommation aux articles L. 122-3, L. 122-4 et L. 222-3 respectivement).

Ici, la notion de « place de marché en ligne », connue de la directive 2016/1148²⁹, est mise à jour et rendue plus neutre afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de « site internet », celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'« interface en ligne », comme le prévoient le règlement³⁰ 2017/2394°(CPC) et le règlement 2018/302.³⁰

Obligations générales d'information

Ad Article 2. Modification de l'article L. 111-1

La directive 2019/2161 (Omnibus) étend le champ d'application de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) aux notions de « contenu numérique » et « service numérique » introduites par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens). Afin de refléter cette extension du champ d'application dans le Code de la consommation, l'article L. 111-1 est modifié pour clarifier que l'obligation du professionnel d'informer sur les caractéristiques essentielles s'applique également aux contenus et services numériques.

27 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 26.

28 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

29 Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union, OJ L 194, 19.7.2016, p. 1–30.

30 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 25.

Indication des prix

Ad Article 3. Modification de l'article L. 112-1

La directive 2019/2161 (Omnibus) reprend les nouvelles notions de contenus et services numériques introduites par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens). Vu que le Luxembourg règlemente non seulement l'affichage des prix des produits visés par la directive 98/6 (indication des prix), mais également l'affichage des prix et tarifs des services, il convient, dans un souci de sécurité juridique, de préciser que les mêmes dispositions s'appliquent aux produits et services digitaux.

Ad Article 4. Modification de l'article L. 112-2

Il est proposé d'uniformiser l'utilisation du terme « prix » dans l'article L. 112-2 en retenant seulement la tournure « prix des produits et services ». Actuellement, le paragraphe 4 utilise le terme de « prix de vente ». Or le « prix de vente », fait référence au prix payé lors d'une vente d'un produit, alors que cette section du Code vise expressément les produits et les services. En matière de services, le code parle plutôt de tarifs des services pour désigner leur prix (cf. article L. 112-8). Pour clarifier que ce paragraphe 4, concernant les communications commerciales, s'applique également aux prix des services, il est donc proposé de supprimer la référence à la « vente ».

Ad Article 5. Introduction de l'article L. 112-2-1

Le nouvel article L. 112-2-1 transpose le nouvel article 6bis introduit par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 2, paragraphe 1^{er} à la directive 98/6 (indication des prix).

Ad paragraphe 1

Le nouvel article L. 112-2-1 transpose le nouvel article 6bis introduit par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 2, paragraphe 1^{er} à la directive 98/6 (indication des prix).

Cet article introduit une nouveauté dans l'indication des prix au Luxembourg par la création d'un prix de référence qui oblige le professionnel à indiquer le prix antérieur le plus bas, sur une durée déterminée de trente jours, par rapport au nouveau prix réduit. Si le bien ou le service est commercialisé pendant moins de trente jours, qu'il s'agisse d'un bien ou service nouveau dans la gamme du professionnel ou d'un bien qui se détériore rapidement (par ex. les aliments), le prix le plus bas depuis son lancement est à utiliser comme prix de référence.

L'objectif de cette nouvelle disposition est de combattre les réductions de prix fausses ou fictives. Le Parlement européen a proposé l'introduction de cette règle dans la directive 2019/2161 (Omnibus) lors des négociations de la directive pour viser plus particulièrement la pratique des « prix barrés » qui peut laisser un doute quant à la véracité de la réduction. A titre d'exemple, au Luxembourg, lors d'événements commerciaux tels que les braderies, il arrive que des professionnels annoncent des réductions importantes sur des produits alors qu'ils ne les vendent pas d'habitude. En effet, des fois ces produits sont importés pour l'occasion d'un événement spécifique et les invendus retournés au fournisseur.

À noter que cette disposition fait l'objet de l'affaire C-421/12 Commission européenne contre Belgique (arrêt du 10 juillet 2014). La Belgique avait introduit en 2010 une règle qui obligeait toute annonce de réduction de prix de faire référence au prix le plus bas appliqué durant le mois précédant le premier jour de l'annonce en question. Or, la Cour de justice européenne a considéré que, la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) étant à harmonisation maximale, les États membres ne pouvaient pas introduire de leur propre initiative des mesures plus strictes. La disposition visée par l'arrêt était notamment le point 5 de l'annexe I de cette directive qui a été transposé au Luxembourg par l'article L. 122-2 du Code de la consommation. Dans le compromis final, cette règle a été enlevée de l'annexe de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et introduite dans la directive 98/6 (indication des prix).

Au Luxembourg, les réductions de prix sont actuellement régies par l'article L. 122-2 qui définit comme pratique commerciale trompeuse toute pratique qui induit en erreur sur le prix, le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix. Le professionnel qui induit en erreur sur le prix s'expose à une sanction pénale de maximum 125 000 euros et le consommateur peut demander au juge d'annuler la clause concernée. Or, l'annulation de la clause n'est une option que si le consommateur achète le bien ou service concerné. En pratique, le seul remède efficace pour contrer actuellement

la pratique des « prix barrés » est de demander au juge d'ordonner la cessation de cette pratique ou que le ministère public intente une action pénale. Or, à défaut de critères légaux précis sur comment afficher une réduction, la preuve d'un comportement illégal s'avère très compliquée. S'y ajoute le que la loi laisse la liberté au professionnel de déterminer ses prix (cf. le principe de la liberté des prix énoncé par l'article 2 de la loi modifiée du 23 octobre 2011 relative à la concurrence). Par conséquent, l'application de l'article L. 122-2 à une réduction de prix dans le cadre actuel, reste hypothétique.

La nouvelle disposition vient résoudre cette difficulté en réglant deux aspects :

- (i) elle oblige le professionnel à afficher le prix antérieur sur lequel s'applique la réduction ; et
- (ii) elle précise ce qu'il faut entendre par « prix antérieur ».

Ad paragraphe 2

La nouvelle disposition soulève toutefois une nouvelle question, à savoir quel serait le prix de référence pour les produits commercialisés de moins de trente jours ? Les travaux préparatoires ne permettent pas de nous éclaircir à ce sujet.

Les auteurs proposent résoudre la problématique en s'appuyant sur l'option laissée aux États membres de prévoir des périodes plus courtes pour des produits commercialisés depuis moins de trente jours à l'article 6bis, paragraphe 4 de la directive 98/6 (indication des prix). Ainsi, ils proposent de permettre explicitement les réductions lors de la période initiale de trente jours en réduisant la période de référence au moment de la première commercialisation du produit ou service concerné par le professionnel tout en respectant l'affichage du prix antérieur le plus bas. Cette solution devrait permettre de donner une réponse unique aux deux situations visées aux paragraphes 3 et 4 de la directive:

- (i) pour les produits qui se périssent rapidement, les professionnels peuvent brader les produits dès qu'ils le jugent utile, mais après les effectivement avoir mis en vente au prix de référence (paragraphe 3 de la directive) ; et
- (ii) pour les produits commercialisés depuis moins de trente jours, les professionnels pourront appliquer des réductions à partir des premiers jours (paragraphe 4 de la directive).

Dans la situation décrite antérieurement dans le commentaire du paragraphe 1^{er}, où les professionnels vendent, par exemple, lors d'une braderie des produits qui ne sont disponibles que pendant cet événement commercial, ils ne pourront pas afficher des réductions sous forme de pourcentage sur ces produits, vu que ces produits n'ont pas encore été commercialisés. Le même raisonnement s'applique pour des prix de lancement, qui ne pourront pas afficher des réductions par rapport à un prix futur.

En termes d'impact sur les ventes transfrontalières, cette disposition ne devrait pas impacter de manière disproportionnée les pratiques de professionnels étrangers au Luxembourg. En effet, soit l'État membre d'établissement n'a pas puisé cette option et le professionnel ne propose pas de réduction pendant les trente premiers jours, soit cet État membre a défini une période plus courte et le prix de référence affiché est le prix le plus bas de cette période. Dans les deux cas, le prix réduit affiché avec son prix de référence sera conforme à la règle luxembourgeoise. Si par contre l'État membre d'établissement n'a pas pris cette option et que le professionnel propose tout de même une réduction pendant les trente premiers jours de la commercialisation, il ne sera conforme à la loi luxembourgeoise tant qu'il respecte le principe de base de l'affichage du prix antérieur le plus bas comme point de référence.

Enfin, au niveau des contrôles du marché, ces règles permettent de contrôler dans un premier temps si pour toute réduction de prix sous forme de pourcentage, un prix de référence est affiché. À défaut de l'affichage du prix de référence un avertissement taxé pourra être émis. La question sur la conformité et la réalité de la réduction elle-même, se fera en pratique plutôt suite à une réclamation avec des pièces à l'appui ou dans le cadre d'une enquête qui implique plusieurs contrôles consécutifs du même commerce. Dans ce cas une action en cessation ou en interdiction sera l'issue la plus probable.

Ad paragraphe 3

Le paragraphe 3, transpose l'article 6bis, paragraphe 4 de la directive 98/6 (indication des prix).

Ad Article 6. Modification de l'article L. 112-9

Ad point 1^o modifiant le paragraphe 1^{er}

L'article 6 transpose l'article 2, point 2 de la directive 2019/2161 qui porte modification de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des

consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, en modifiant son article 8.

L'alinéa unique devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction aux articles L. 112-1 à L. 112-8 du Code de la consommation en matière d'indication des prix.

Un nouvel alinéa est inséré à l'article L. 112-9 paragraphe 1, il reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article modifié de la directive 98/6/CE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes. Ces nouveaux critères incluent, en effet, la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction. Ils incluent également les mesures de réparation offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur, le caractère répété des infractions commises par le professionnel pouvant mettre en évidence « la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et [constituer] un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace »³¹. La détermination de la sanction prendra en considération les avantages financiers que le professionnel aurait obtenus ou les pertes qu'il aurait évitées en raison de la commission de l'infraction. Figurent aussi dans la liste non exhaustive des critères les sanctions que le professionnel a reçues pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières dès lors que des informations sont disponibles grâce au mécanisme du règlement^o2017/2394(CPC) et plus largement, enfin, d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes qui doivent être prises en considération pour la situation concernée.

Ad point 2^o, modifiant le paragraphe 2

L'article 6 corrige également une erreur de ponctuation.

Information des consommateurs

Ad Article 7. Modification de l'article L. 113-1

Ad point 1^o, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettre b) : Précision de l'information sur le professionnel

Une information précontractuelle est essentielle pour que le consommateur puisse prendre sa décision d'acheter un bien ou service en toute connaissance de cause. Dans une consommation responsable, la transparence sur l'identité du professionnel est indispensable. Elle est d'autant plus importante dans des circonstances où un service après-vente est proposé ou que le consommateur veut invoquer la garantie légale. Or, en pratique, ministère de la Protection des consommateurs constate que dans la majorité des commerces contrôlés les numéros d'autorisation ne sont pas affichés et que le consommateur n'a que très rarement l'information sur la personne morale à laquelle il s'adresse et avec laquelle il contracte.

Afin de faciliter l'application de cette disposition au contexte luxembourgeois, il est proposé d'ajouter une précision quant aux éléments constituant l'identité du professionnel au Luxembourg. Cette identité comprend notamment le nom affiché sur les devantures (normalement l'enseigne commerciale), ainsi que le nom et les identifiants de la personne morale avec laquelle le consommateur contracte. Afin de faciliter le contrôle si le contrat tombe sous l'activité légalement admise du professionnel, il est nécessaire de renseigner deux numéros : le numéro d'enregistrement au registre de commerce et des sociétés (R.C.S. Luxembourg), qui permet d'identifier les activités permises par l'objet social et le numéro d'autorisation d'établissement qui permet d'identifier les activités autorisées. En effet, l'objet social peut être plus large que les activités autorisées par l'autorisation d'établissement.

La même information devient obligatoire pour les autres contrats particuliers, dont notamment les situations de commercialisation de biens et services hors établissement et à distance visées par l'article L. 221-2.

Ad point 2^o, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettre e) : ajout des contenus et services numériques

Les modifications portées à la lettre e) de l'article L. 113-1, paragraphe 1, transposent l'article 5, paragraphe 1, lettre e) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par la directive 2019/2161 (Omnibus) article 4, point 3, lettre a).

³¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 7.

L'ajout des contenus et services numériques implique que le prestataire de services numériques ou de services numériques en ligne devra informer le consommateur que ce dernier peut tester le service pendant 14 jours à compter de la conclusion du contrat. À noter que les contrats de fourniture de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéos spécifiques, non fournis sur un support matériel, restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à L. 113-1 paragraphe 3, lettre n)³². Cette disposition permet au consommateur de renoncer à son droit de rétractation pour pouvoir profiter immédiatement du service proposé tel que le téléchargement ou le *streaming* du contenu. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.³³

Ad points 3° et 4°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettres g) et h) : informations précontractuelles sur les fonctionnalités, l'interopérabilité et la compatibilité

Les modifications portées aux lettres g) et h) de l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, transposent l'article 5, paragraphe 1^{er}, lettres g) et h) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 3, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ainsi le prestataire doit informer :

- Sur la fonctionnalité, c'est-à-dire sous quelles conditions un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé vu l'absence ou l'existence de restrictions techniques (p.ex. la protection assurée par gestion des droits numériques ou par encodage régional) ;³⁴
- Sur l'interopérabilité, c'est-à-dire si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées ;³⁵
- Sur la compatibilité, c'est-à-dire la capacité du contenu numérique ou du service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés.³⁶

Ad point 6°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 2 : Information précontractuelle en cas de paiement avec des données personnelles

La présente modification transpose l'article 3, paragraphe 1^{er} et 1bis de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 2, lettre a) et b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les modifications à l'alinéa 1^{er} du paragraphe 2 de l'article L. 113-1 transposent les modifications textuelles apportées à la disposition équivalente dans la directive.

Le nouvel alinéa 2 qui vient compléter le paragraphe 2 de l'article L. 113-1, précise que l'obligation d'information du consommateur s'impose également si le consommateur ne paye pas en monnaie courante mais avec des données à caractère personnel. L'objectif poursuivi est d'aligner les règles avec celles applicables aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de service numériques.³⁷

A noter, de manière sommaire, qu'il ne s'agit pas d'un paiement par données personnelles si les données recueillies:

- sont nécessaires pour pouvoir fournir le service et qu'elles ne sont utilisées que exclusivement à cette fin;³⁸

32 Transposant l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE.

33 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 30.

34 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

35 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

36 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

37 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 32, 33, 34 et 35.

38 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 33.

- sont nécessaires pour satisfaire à une obligation légale;³⁹
- sont des métadonnées ;⁴⁰ ou
- sont nécessaires pour afficher de la publicité mais sans qu'un contrat n'ait été formé entre le professionnel et le consommateur pour l'accès au contenu ou service numérique.⁴¹

Ad point 7°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre k)

La modification de la lettre k) du paragraphe 3 de l'article L. 113-1 transpose l'article 3, paragraphe 3, lettre k) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 2, lettre c), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les références aux articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 correspondent aux dispositions nationales ayant transposé respectivement les articles 19, 21, 22 et 8, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) et auxquelles la disposition à transposer fait référence.

Cette disposition vient préciser que les services de transports ne sont pas complètement exclus de l'obligation d'information.

Ainsi le prestataire de service de transport de passagers ne doit pas donner toutes les informations prévues par le présent article lorsque le client achète un ticket au guichet ou dans ses locaux. Certaines autres obligations du code continuent toutefois à s'appliquer. Ainsi,

- il peut seulement refacturer au client les frais qu'il encourt lui-même pour l'utilisation d'un certain moyen de paiement (L. 213-3),
- il ne peut pas facturer au client des frais de télécommunication si le client le contacte au sujet d'un contrat conclu (L. 213-5), et
- il ne peut pas facturer des prestations ou des rémunérations non convenues (L. 213-6).

Lorsque le contrat est conclu par internet, L'article 222-4, paragraphe 2, s'applique et le prestataire doit informer le consommateur :

- de l'identité du prestataire (L. 221-2(1)a),
- du prix du service (L. 221-2(1)c),
- des principales caractéristiques du service (L. 222-3(1)a),
- des frais supplémentaires de livraison (L. L. 222-3(1)d),
- de la durée du contrat (L. 222-3(1)n), et
- de la durée minimale des obligations du consommateur (L. 222-3(1)o).

Ad point 8°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre o)

L'ajout d'une lettre o) au paragraphe 3 de l'article L. 113-1 transpose l'article 3, paragraphe 3, lettre n) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'ajouté par l'article 4, point 2, lettre c) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ad point 10°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 7

Le point 4 de l'article 10 transpose l'article 4, point 13 de la directive 2019/2161 (Omnibus) qui porte modification de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) en modifiant son article 24.

L'alinéa unique du paragraphe 7 devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction au paragraphe 1^{er}. Des ajustements d'ordre formel sont opérés en vue de procéder à une harmonisation sur le plan légistique.

Le nouvel alinéa reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères

³⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 34.

⁴⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 35.

⁴¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 35.

sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 11°, introduisant les nouveaux paragraphes 8 et 9 à l'article L. 113 1

Ad nouveau paragraphe 8

Le nouveau paragraphe 8 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel. La combinaison de l'avertissement écrit qui est une sanction administrative non pécuniaire compatible avec le principe de *non bis in idem* couplé à l'action en cessation constitue un système qui répond à cet objectif. Cette procédure s'inspire des dispositions en matière de protection des données dont le contrôle est assuré par la Commission nationale de protection des données ainsi que de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques (en particulier la procédure préalable au retrait de la concession ou la permission d'un programme en son article 35).

Ad nouveau paragraphe 8, alinéa 1^{er}

Dès lors que le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions a connaissance d'un manquement aux dispositions visées, une première prise de contact avec le professionnel en infraction peut être effectuée. Cela peut prendre la forme d'un courrier papier, d'un courrier électronique ou de tout autre support durable. Le but de ce premier contact est de l'inviter à fournir des explications par rapport aux dispositions légales et son comportement litigieux. Cette disposition s'inspire de la procédure existante dans la loi sur les médias électroniques⁴². Le professionnel doit répondre dans un délai d'un minimum de 15 jours calendaires à compter de la réception du courrier papier ou électronique. Un délai supérieur peut être accordé si les circonstances l'exigent (complexité particulière de la situation, spécificités liées à l'activité du professionnel, ou d'autres circonstances d'espèce).

Ad nouveau paragraphe 8, alinéa 2

Passé le délai de 15 jours calendaires ou autre délai tel que précédemment déterminé, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut décerner un avertissement écrit au professionnel dans le cas où le celui-ci n'a pas fourni d'explication, ou si malgré les explications, il constate que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées. Dans cette hypothèse, le ministre peut notifier au professionnel par lettre recommandée le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité avec lesdites dispositions.

Ad nouveau paragraphe 8, alinéas 3 et 4

Si malgré l'avertissement écrit décerné au professionnel, la violation persiste, ou si une même violation survient, le ministre peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivant du Code de la consommation dès lors que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation. L'action en cessation ou en interdiction ne nécessite pas qu'un tel avertissement écrit soit décerné au préalable. Néanmoins, cet avertissement pourra utilement servir de moyen de preuve dans le cadre de l'action en cessation ou en interdiction.

Ad nouveau paragraphe 9

Le nouveau paragraphe 9 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83 (droits des consommateurs)). Il porte dérogation au paragraphe 7, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement°2017/2394°(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de

⁴² Article 35 de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques : paragraphe (1bis) « Si la Commission indépendante de la radiodiffusion prend connaissance de la violation, par un programme soumis à sa surveillance, d'une disposition de la présente loi ou prise en vertu de la présente loi ou d'un cahier des charges, elle invite le bénéficiaire de la permission par lettre recommandée à fournir des explications. Si la Commission indépendante conclut au terme de cette procédure que le programme a enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions applicables, elle notifie par lettre recommandée au bénéficiaire le constat de cette violation et l'exhorte à respecter les dispositions applicables ».

l'infraction de grande ampleur⁴³ ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union⁴⁴ pour faire cesser ou interdire cette infraction. L'article 21 dudit règlement dispose en effet que : « *Le cas échéant, [les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée] imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes peuvent recevoir de la part du professionnel, sur l'initiative de ce dernier, des engagements supplémentaires en matière de mesures correctives en faveur des consommateurs affectés par l'infraction de grande ampleur supposée ou par l'infraction de grande ampleur supposée à l'échelle de l'Union ou, le cas échéant, elles peuvent tenter d'obtenir des engagements de la part du professionnel en vue d'offrir des mesures correctives adéquates aux consommateurs affectés par l'infraction.*

Les mesures d'exécution sont particulièrement indiquées dans les cas suivants:

- a) *une action d'exécution immédiate est nécessaire pour faire cesser ou interdire rapidement et efficacement l'infraction;*
- b) *il est peu probable que les engagements proposés par le professionnel responsable de l'infraction mettent fin à celle-ci;*
- c) *le professionnel responsable de l'infraction n'a pas proposé d'engagements avant l'expiration d'un délai fixé par les autorités compétentes concernées;*
- d) *le professionnel responsable de l'infraction a proposé des engagements qui sont insuffisants pour mettre un terme à l'infraction ou, le cas échéant, pour apporter des mesures correctives aux consommateurs lésés par l'infraction; ou*
- e) *le professionnel responsable de l'infraction n'a pas mis en œuvre les engagements visant à mettre un terme à l'infraction ou, le cas échéant, à apporter des mesures correctives aux consommateurs lésés par l'infraction, dans le délai visé à l'article 20, paragraphe 3.*

2. Les mesures d'exécution visées au paragraphe 1 sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction ».

Dans cette hypothèse, et comme le précise le considérant 10 de la directive 2019/2161 (Omnibus), afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4% du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. A cet effet, ce même considérant précise d'ailleurs que le professionnel peut être un groupe d'entreprises. Dans la situation où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2 millions d'euros.

Pratiques commerciales déloyales

Ad Article 8. Modification de l'article L. 121-2

Les modifications proposées à l'article L. 121-2 transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, lettres c) et m) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) tel que remplacés ou introduits par l'article 3, points 1, lettres a) et b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

43 L'infraction de grande ampleur est définie à l'article 3, paragraphe 3) du règlement 2017/2394 comme étant : « a) tout acte ou omission contraire aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs, qui a porté, porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant dans au moins deux États membres autres que celui:

- i) où l'acte ou l'omission en question a son origine ou a eu lieu;
 - ii) sur le territoire duquel le professionnel responsable de l'acte ou de l'omission est établi; ou
 - iii) dans lequel se trouvent des éléments de preuve ou des actifs du professionnel en rapport avec l'acte ou l'omission; ou
- b) tous les actes ou omissions contraires aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs, qui ont porté, portent ou sont susceptibles de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs et qui présentent des caractéristiques communes, dont la pratique illégale identique, la violation du même intérêt et la simultanéité de l'infraction, commise par le même professionnel, dans trois États membres au minimum ».

44 L'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union est définie à l'article 3 du règlement 2017/2394 comme étant « une infraction de grande ampleur qui a porté, porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs dans au moins deux tiers des États membres représentant une population cumulée d'au moins deux tiers de la population de l'Union ».

Ces modifications clarifient que désormais les règles régissant les pratiques commerciales déloyales s'appliquent indistinctement aux produits et services physiques et numériques.

A noter que la définition de « place de marché en ligne » visée par la lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus), a été intégrée au niveau de l'article L. 010-1 et qu'il n'y a donc pas lieu de la reproduire à cet endroit.

Ad Article 9. Modification de l'article L. 122-2

L'ajout de la lettre c) à l'article L. 122-2, paragraphe 2 transpose l'article 6, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 3) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition adresse le problème qui a été soulevé par plusieurs États membres qui reprochent à certaines marques d'adapter la qualité et les caractéristiques de certains produits selon l'État membre où le produit est commercialisé. Il s'agit de la réglementation des pratiques dites du « double niveau de qualité des denrées alimentaires ».⁴⁵

Les considérants 51 à 53 de la directive 2019/2161 (Omnibus) expliquent qu'« (...) une commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.

(...) Afin de faciliter l'application du droit de l'Union en vigueur par les autorités compétentes des États membres (...), des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies (...). Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».

(...) Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques (...). Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte

- de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation,
- du droit du professionnel d'adapter les biens de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes et objectifs, tels que le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les stratégies volontaires élaborées pour améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs,
- ainsi que du droit des professionnels d'offrir des biens de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents.

Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. (...)»⁴⁶

Ad Article 10. Modification de l'article L. 122-3

Ad point 1°, modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 4, lettre d)

La modification de la lettre d) à l'article L. 122-3, paragraphe 4 transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre d) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

L'article L. 122-3, paragraphe 4 qui correspond à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) énonce les obligations d'information pour l'invitation à l'achat d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que d'autres articles du Code tel que les articles L. 113-1 et L. 222-3 imposent des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire

⁴⁵ Voir par exemple le site de la Commission européenne, questions et réponses du 24 juin 2019 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/QANDA_19_3333

⁴⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 51-53.

juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site internet de médias) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).

Les obligations d'information prévues à L. 122-3, paragraphe 4 prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation effectuée par la Commission européenne montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83 (droits des consommateurs). L'obligation de fournir cette information dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) devrait donc être supprimée.⁴⁷

Ad point 2°, modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 4, en introduisant une lettre f)

L'ajout de la lettre f) à l'article L. 122-3, paragraphe 4, transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre f) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ce point reflète la nouvelle obligation d'information à l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre b) qui exige des places de marché en ligne qu'elles informent le consommateur si la personne qui propose un bien ou un service à un consommateur, est un professionnel ou une personne privée (cf *infra* article 19 modifiant l'article L. 222-3)

Ad point 3°, modifiant l'article L. 122-3, en introduisant un paragraphe 6

L'ajout d'un nouveau paragraphe 6 à l'article L. 122-3, transpose l'article 7, paragraphe 4bis de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4), lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ce point se lit en parallèle avec l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre a) et exige que le consommateur soit informé sur les principaux paramètres de classement des produits présentés (cf *infra* article 19 modifiant l'article L. 222-3)

Ad point 3°, modifiant l'article L. 122-3, en introduisant un paragraphe 7

L'ajout d'un paragraphe 7 à l'article L. 122-3, transpose l'article 7, paragraphe 6 de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle qu'introduit par l'article 3, point 4), lettre c) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les considérant de la directive remarquent que « Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir des informations sur la manière dont les contrôles sont effectués et fournir aux consommateurs des informations claires sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. »⁴⁸

Ainsi les professionnels devront mettre en œuvre des moyens techniques qui permettent de « contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit ». ⁴⁹

Cette nouvelle disposition se lit ensemble avec les nouvelles pratiques commerciales trompeuses en toute circonstance visées aux nouveaux points 25 et 26 de l'article L. 122-4 (cf *infra* article 20 modifiant l'article L. 122-4).

⁴⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 39 et 40.

⁴⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

⁴⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

Ad Article 11. Modification de l'article L. 122-4

Introduction des nouveaux points 24 à 26

Les nouveaux points 24, 25 et 26 à l'article L. 122-4 transposent les mêmes points ajoutés à l'annexe I de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) par l'article 3, point 7, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette modification étend la liste noire des pratiques commerciales à des pratiques qui sont apparues avec l'émergence du commerce en ligne :

(i) Réglementation de la revente de billet pour des manifestations (point 24)

Le nouveau point 24 interdit aux professionnels de « revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous ».⁵⁰

(ii) Réglementation des avis sur des produits publiés en ligne (points 25 et 26)

Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles règles :

1° au niveau de l'information essentielle à afficher (cf. commentaire de l'article 10 modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 6, *ci-dessus*)⁵¹

2° en érigeant deux nouvelles pratiques commerciales déloyales en toute circonstance :

- « le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas ».⁵²
- les « faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. De telles pratiques pourraient également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé ».⁵³

Introduction d'un nouveau point 27

L'introduction d'un nouveau point 27 à l'article L. 122-4 transpose le même point ajouté à l'annexe I de la directive 2005/29 par l'article 3, point 7, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette nouvelle obligation d'informer le consommateur si des résultats de recherches sont sponsorisés doit se lire ensemble avec la nouvelle disposition de l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre a) qui exige des fournisseurs de places de marchés en ligne qu'ils informent les consommateurs sur les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateurs.

Les considérants de la directive 2019/2161 (Omnibus) donnent des précisions supplémentaires sur qui est désigné avec la notion de (i) fournisseur de la fonction de recherche⁵⁴ et ce qu'il faut entendre par (ii) classement et (iii) publicité payante.

(i) Les professionnels visés (fournisseur de la fonction de recherche).

La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que

- les places de marché en ligne,

⁵⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 50.

⁵¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 57.

⁵² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

⁵³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 49.

⁵⁴ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 19 et 20.

- les moteurs de recherche et
- les sites internet de comparaison.⁵⁵

(ii) Le classement.

« Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens »,⁵⁶

(iii) Publicité payante.

Le texte distingue entre « publicité payante » et « paiement effectué pour obtenir un meilleur classement ». Dans les deux cas le fournisseur de la fonction de recherche devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile d'accès et intelligible.

Le paiement pour la publicité peut être direct ou indirect. Le paiement indirect pourrait prendre la forme :

- de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui a pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé ;
- d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé.

Les paiements pour des services généraux en tant que tels ne sont pas visés. En effet, les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne devraient pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin.⁵⁷

Ad Article 12. Modifications de l'article L.122-8

Ad point 1°

Le point 1 de l'article 12 en projet transpose l'article 3, point 6) de la directive 2019/2161 qui porte modification de la directive 2005/29/CE en matière de pratiques commerciales déloyales⁵⁸ en modifiant son article 13.

Modification du paragraphe 1 – L'alinéa unique du paragraphe 1 devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction aux articles L. 122-1 à L. 122-5 et à l'article L. 122-7. Le nouvel alinéa reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 13 modifié de la directive 2005/29/CE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 2°

Le nouveau paragraphe 4 de l'article L. 122-8 transpose l'article 11*bis* de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) introduit par l'article 3, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

⁵⁵ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 20.

⁵⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 19.

⁵⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 20.

⁵⁸ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil.

La directive invite les États membres à veiller « à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. Plus particulièrement pour les recours individuels, elle invite à proposer un cadre clair pour faciliter l'application des règles par la sphère privée [*sic*][devant les tribunaux civils]. Le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Elle permet en même temps de maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. (...) »⁵⁹

La présente disposition propose de préciser les remèdes qui sont à disposition du consommateur devant les juridictions civiles. À la sanction classique de la nullité de la clause ou du contrat et la réparation du préjudice, s'ajoutent la réduction du prix et la fin du contrat.⁶⁰ Le nouveau paragraphe 4 procède ainsi à un rappel des remèdes existants mais ne dispense pas le consommateur de devoir remplir les conditions nécessaires, notamment de preuve afin d'obtenir le prononcé de ces remèdes.

Ad Article 13. Introduction du nouvel article L. 122-9

L'article 13 introduit un nouvel article L. 122-9. Celui-ci a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux paragraphes 1, 2, 3 et 4.

Ad Article 14. Introduction du nouvel article L. 122-10

L'article 14 introduit un nouvel article L. 122-10. Le nouvel article L. 122-10 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 13 modifié de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales). Il porte dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Le paragraphe 3 de l'article 414 modifié précise que sans préjudice du règlement^o2017/2394^o(CPC), « les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants : a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au point a) ». Il n'apparaît pas qu'au niveau national, une telle exception puisse se justifier et l'imposition des amendes en matière de pratiques commerciales déloyales telle que cela ressort de l'article L. 122-8 n'a pas non plus fait usage d'une pareille exception.

Ad Article 15. Modification de l'article L. 211-4

Modification de l'article L. 211-4

L'article 15 transpose l'article 1^{er} de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 93/13 (clauses abusives) en y insérant un nouvel article 8^{ter} portant sur les sanctions. L'article L. 211-4 est réorganisé en vue d'assurer une meilleure lisibilité des dispositions.

⁵⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 16.

⁶⁰ Pour l'argumentaire en faveur d'un assouplissement de la charge de la preuve du préjudice en matière de pratiques commerciales déloyales cf. décision de la Cour d'Appel du 10 mars 2016, Post Télécom S.A. c. Tango S.A. n° de rôle 38032, publié dans la Pasirisie luxembourgeoise – Recueil Trimestriel de la Jurisprudence Luxembourgeoise, 2017/1 et P. Rauchs et C. Peiffert « Pratiques anticoncurrentielles et concurrence déloyale: deux notions distinctes, mais complémentaires », JTL n°57 du 5 juin 2018.

L'alinéa unique devient un paragraphe 1^{er}. Celui-ci dispose qu'une amende de 300 à 10 000 euros peut être prononcée dès lors qu'un professionnel invoque une clause ou une combinaison de clauses déclarée abusive par une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée. Cette disposition est d'ailleurs conforme avec le paragraphe 2 du nouvel article 8^{ter} inséré par la directive 2019/2161 (Omnibus) permettant aux États membres de restreindre ces « sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive. »

Nouveau paragraphe 2

Le nouveau paragraphe 2 reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 3 du nouvel article 8^{ter} de la directive 93/13 (clauses abusives) dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Nouveau paragraphe 3

Le nouveau paragraphe 3 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Nouveau paragraphe 4

Le nouveau paragraphe 4 transpose les paragraphes 4 et 5 du nouvel article 8^{ter} de la directive 93/13 (clauses abusives). Il porte dérogation au paragraphe 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394 (CPC). Ce paragraphe porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Autres droits des consommateurs

Ad Article 16. Modification de l'article L. 213-1

Les ajouts au paragraphe 1^{er} de l'article L. 213-1 transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, point 3 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 1, lettres a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

La définition de « bien » est alignée avec celle utilisée par la directive 2019/771 (vente de biens) du Parlement européen et du Conseil.

Les définitions de « contrat de vente » et « contrat de service » sont modifiées pour y enlever la référence au paiement du prix. L'objectif de cette modification est d'étendre le champ d'application des droits des consommateurs du « Chapitre 3 - Autres droits des consommateurs » à certaines situations où le consommateur paye pas en argent mais avec ses données personnelles.⁶¹

Les notions déjà couvertes par le code

L'article 4, point 1 de la directive 2019/2161 (Omnibus) modifie encore une série d'autres définitions dont les notions sont déjà couvertes par le projet de loi 7818 transposant les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens) à l'article L. 010-1 :

⁶¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 31.

- « contenu numérique » (point 5)
- « compatibilité » (point 10)
- « données à caractère personnel » (point 14)
- « fonctionnalité » (point 11)
- « interopérabilité » (point 12)
- « service numérique » (point 8)

Ad Article 17. Modification de l'article L. 213-7

Ad points 1^o et 2^o, modifiant l'article L. 213-7

L'article L. 213-7 est réorganisé : l'alinéa 1^{er} devient un paragraphe 1^{er} et l'alinéa 2 devient un paragraphe 2, alinéa 1^{er}. Les modifications ont pour objectif de transposer l'article 4, point 13) de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE dite droits des consommateurs en modifiant son article 24.

Ad point 2^o, introduisant un nouveau paragraphe 2

Après le premier alinéa portant sur les sanctions en matière de fourniture non demandée d'un bien ou service, est inséré un nouvel alinéa 2 reprenant les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 3^o

Le nouveau paragraphe 3 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1 (voir les commentaires y afférent). Les trois étapes (invitation du professionnel à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Le nouveau paragraphe 4 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE. Il porte dérogation au paragraphe 2, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Obligations d'information précontractuelle et obligations formelles dans les contrats particuliers

Ad article 18. Modification de l'article L. 221-2

La précision de l'obligation d'information sur l'identité du professionnel dans les contrats particuliers est alignée sur la modification proposée dans ce sens à l'article L. 113-1.

Il est à noter que l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre b) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) qui précise les obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement et qui est à l'origine de l'article L. 2212, lettre a), est formulé comme suit : « l'identité du professionnel, par exemple son nom commercial; ». La modification proposée, vient à adapter l'exemple donné au contexte et à la terminologie luxembourgeois.

Ad article 19. Modification de l'article L. 222-3

Ad point 1° : Informations de contact du professionnel

La modification de l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, lettre b) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre c) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Le législateur européen tient ici compte de l'évolution technologique en supprimant la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication⁶². La disposition modifiée permet également au professionnel de proposer d'autres moyens permettant au consommateur de contacter le professionnel, sous condition que le consommateur soit informé de ces moyens. Les formulaires dans la partie réglementaire du code visés aux articles R. 222-1 et R. 222-2 sont à adapter dans le même sens.

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 2° : Informations sur la garantie légale

L'ajout des contenus et services numériques au point k) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre l) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 3° : Informations sur les fonctionnalités

La modification à la lettre q) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre r) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iv) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 4° : Informations sur l'interopérabilité

La modification à la lettre r) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iv) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 5° : Informations sur l'application d'un prix personnalisé

L'introduction de la nouvelle lettre t) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre ebis) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'inséré par l'article 4, point 4, lettre a), point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

« Les professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat ».⁶³

Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. « Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou «en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du

⁶² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 46.

⁶³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 45.

règlement (UE) 2016/679, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage ».⁶⁴

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 6° : Obligations d'information pour les places de marché en ligne

Le nouveau paragraphe 9 de l'article L. 222-3 transpose l'article 6*bis*, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'inséré par l'article 4, point 5, de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cet article introduit plusieurs nouvelles obligations d'information pour les places de marchés en ligne (plateformes) concernant :

- (i) Le classement des offres présentées ;
- (ii) La qualité professionnelle ou privée du vendeur et l'applicabilité du droit de la consommation ;
- (iii) La répartition des obligations entre l'opérateur de la plateforme et le vendeur.

Concernant (i) le classement des offres présentées :

La directive 2019/2161 (Omnibus) explique que « le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens. »⁶⁵

Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil⁶⁶. Dans son article 5 il impose en effet que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherches indiquent entre autres les principaux paramètres déterminant le classement. Cependant ce règlement ne s'applique qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne, et non pas aux relations entre intermédiaires et consommateurs. Des exigences de transparence similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs.⁶⁷

« Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement. »⁶⁸

L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 qui règle la protection des secrets d'affaires. Les professionnels ne sont donc pas tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. « Les professionnels devraient fournir une description générale des principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte. »⁶⁹

64 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 45.

65 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 19.

66 Voir article 5 du règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

67 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 21.

68 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 22.

69 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 23.

Dans ce contexte, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit également des nouvelles règles concernant les informations relatives à des résultats de recherche sponsorisés (v. *supra*, modification de l'article L. 122-3).

Concernant (ii) la qualité professionnelle ou privée du vendeur

Les fournisseurs de places de marché en ligne devront désormais informer les consommateurs sur plusieurs éléments :

- Sur la qualité des vendeurs ou prestataires, s'il s'agit de professionnels ou de privés ;
- lorsqu'il s'agit de vendeurs privés, que la protection des consommateurs ne joue pas ;

Conformément à l'article 15, paragraphe 1^{er}, de la directive 2000/31/CE transposé en droit national par l'article 63 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, « les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne. »⁷⁰

Concernant (iii) la répartition des obligations

Par ailleurs, les fournisseurs de places de marché en ligne doivent informer du « mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. »⁷¹

Mise en application de l'obligation

Toutes ces informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Cependant, ces exigences doivent être proportionnées et établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. En conséquence,

- Les fournisseurs de places de marché en ligne ne sont pas tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité.
- Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. A titre d'exemple, « le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation ». ⁷²

Il est à noter que ces nouvelles obligations s'ajoutent à l'obligation générale en matière d'information des consommateurs des articles L. 111-1 et L. 113-1.⁷³

Ad article 20. Modification de l'article L. 222-4

Ad point 1^o : Mise à jour des formulaires

La présente disposition transpose l'article 8, paragraphe 4 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les lettres visées dans l'article 6 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs), et auxquels il est fait référence, correspondent aux dispositions suivantes du Code de la consommation (Informations précontractuelles générales (L. 221-2) et particulières relatives aux contrats à distance (L. 222-3) et les contrats hors établissement (L. 222-6), le droit de rétractation (L. 222-9 et R. 222-2):

⁷⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 28.

⁷¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

⁷² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

⁷³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

<i>Directive 2011/83, article 6, para 1</i>	<i>Code de la consommation</i>
a) caractéristiques du bien/service	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (b) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (a) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (a)
b) identité du professionnel	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (a)
e) prix total	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (c) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (d) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (e)
h) droit de rétractation	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (e) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (g) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (h)
o) durée du contrat	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (d) L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (n) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (o)
Annexe I, point B	L. 222-9, para 5 mis en œuvre par R. 222-2

Il apparaît donc que la seule modification à apporter à ce niveau, est l'ajout de la précision que l'utilisation du formulaire prévu par l'article R. 222-2 ne doit pas obligatoirement être utilisé. Ceci est également en ligne avec le texte actuel de l'article L. 222-9, paragraphe 5 qui donne l'option entre l'utilisation du formulaire ou d'une autre déclaration équivalente.

Les articles L. 221-2 et L. 222-3 imposent aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation. La manière dont ces informations sont données peut être adaptée si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal ou par SMS. Les informations précontractuelles obligatoires à fournir sur ou via ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation. « La mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication (...). Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas sur ou via les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat. »⁷⁴

Ad point 2° : Consentement du consommateur

Les modifications du paragraphe 7 de l'article L. 222-4 transposent l'article 8, paragraphe 8 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition prévoit, pour les contrats à distance, que les professionnels obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article L. 222-10, paragraphe 7, lettre a) du Code prévoit une « sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix ». Il est donc nécessaire d'adapter l'article L. 222-4 pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer⁷⁵ (voir également la modification apportée à l'article L. 222-7 pour les contrats hors établissement).

⁷⁴ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 41.

⁷⁵ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 37.

*Ad article 21. Modification de l'article L. 222-6**Ad point 1^o, supprimant le point b).*

Il est proposé d'aligner l'articulation de cet article avec celui de l'article L. 222-3. En effet l'obligation d'informer sur l'identité du professionnel est déjà couverte par l'article L. 221-2.

Ad points 2^o à 6^o modifiant des points c), l), r) s) et u)

Les modifications des points c), l), r), s) et u) transposent l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettres c), l), r), s) et *ebis*) respectivement de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Elles reflètent les modifications équivalentes au niveau de l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er} concernant les contrats à distance (cf. *supra*).

Ad article 22. Modification de l'article L. 222-7

Les modifications de l'article L. 222-7 transposent l'article 7, paragraphe 3 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 6 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

L'article L. 222-7, paragraphe 3 prévoit, pour les contrats hors établissement, que les professionnels obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L. 222-10, paragraphe 7, lettre a) du Code prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article L. 222-7 pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer⁷⁶ (voir *supra*, la modification apportée à l'article L. 222-4, paragraphe 7 pour les contrats à distance).

**Autres dispositions concernant les contrats à distance
et hors établissement**

*Ad article 23. Modification de l'article L. 222-9**Exceptions au droit de rétractation**Ad point 1^o, modifiant la lettre a)*

La modification de l'article L. 222-9, paragraphe 7, lettre a) transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre a) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 12, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et si le consommateur reconnaît perdre son droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. Elle aligne le texte aux modifications des articles L. 222-4, paragraphe 7 et L. 222-7, paragraphe 3.⁷⁷

Ad point 2^o, modifiant la lettre m)

La modification de la lettre m) transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre m) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 12, lettre a) point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition aligne le régime de l'exception au droit de rétractation en matière de contenu numérique avec celui des prestations de services visés sous la lettre a) (cf. *supra*).⁷⁸

⁷⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 37.

⁷⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 42.

⁷⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 42.

Ad article 24. Modification de l'article L. 222-10

L'ajout d'un paragraphe 9 à l'article L. 222-10 transpose l'article 14, paragraphe 2*bis* de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 11 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ad article 25. Nouvel article L. 222-10-1

La nouvel article L. 222-10-1 transpose l'article 13, paragraphes 4 à 8 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduits par l'article 4, point 10 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition précise essentiellement le traitement des données dans les situations où le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et, où en contrepartie, le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel. Ce traitement doit en tout état de cause se faire en conformité avec le Règlement 2016/679 mieux connu en tant que « règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ». ⁷⁹

Ad article 26. Modification de l'article L. 222-11

Modification de l'article L. 222-11

L'article 26 modifie l'article L. 222-11. Ces modifications ont pour objectif de transposer l'article 4, point 13) de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE dite droits des consommateurs en modifiant son article 24.

Nouveau paragraphe 10

Le nouveau paragraphe 10 reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Nouveau paragraphe 11

Le nouveau paragraphe 11 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Nouveau paragraphe 12

Le nouveau paragraphe 12 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE. Il porte dérogation au paragraphe 2, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

⁷⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 31-35.

**Structure dédiée à la mise en œuvre
du droit de la consommation**

Ad article 27. Insertion d'un nouvel article L. 311-10

Cet article crée une structure organisationnelle auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions et en précise les missions. Ces missions reprennent principalement les missions de mise en œuvre du droit de la consommation.

Cette structure assiste le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer les sanctions administratives introduites par le présent projet de loi et dans la mise en œuvre des autres mesures prévues par le Règlement 2017/2394 (CPC) complété par la future loi résultant du projet de loi n° 7456. Dans un souci de transparence et de bonnes pratiques administratives, il importe de fixer des procédures d'enquête accessibles au public par voie d'instruction ministérielle publiée.

Ad article 28.

L'entrée en vigueur de la loi est alignée avec le délai d'application des nouvelles dispositions prévu par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 7, paragraphe 1^{er}.

*

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
Article 1	<i>Directive 93/13/CEE</i>		
	Article 8ter	L. 211-4 paragraphes 2 et 4	Art. 15
Article 2	<i>Directive 98/6/CE</i>		
	Article 6bis	L. 1122-1	Art. 5
	Article 8	L. 112-9 paragraphe 1	Art. 6
Article 3	<i>Directive 2005/29/CE</i>		
Article 3(1)(a)	Article 2, lettre c	L. 121-2, point 1	Art. 8
Article 3(1)(b)	Article 2, lettre m	L. 121-2, point 11	Art. 8
	Article 2, lettre n	L. 010-1, point 15	Art. 1
Article 3(2)	Article 3, paragraphes 5 & 6	L. 222-8	n.a.
Article 3(3)	Article 6, paragraphe 2	L. 122-2, paragraphe 2, lettre c)	Art. 9
Article 3(4)(a)(i)	Article 07, paragraphe 4, lettre d)	L. 122-3, paragraphe 4, lettre d)	Art. 10
Article 3(4)(a)(ii)	Article 07, paragraphe 4, lettre f)	L. 122-3, paragraphe 4, lettre f)	Art. 10
Article 3(4)(b)	Article 07, paragraphe 4bis	L. 122-3, paragraphe 6	Art. 10
Article 3(4)(c)	Article 07, paragraphe 6	L. 122-3, paragraphe 7	Art. 10
Article 3(5)	Article 11bis	L. 122-8, paragraphe 3	Art. 12
Article 3(6)	Article 13	L. 122-8, paragraphe 1, L. 122-10	Art. 12
Article 3(7)(a)	Annexe I, Point 11bis	L. 122-4, point 27	Art. 11
Article 3(7)(b)	Annexe I, Point 23bis	L. 122-4, point 24	Art. 11
	Annexe I, Point 23quater	L. 122-4, point 26	Art. 11
	Annexe I, Point 23ter	L. 122-4, point 25	Art. 11

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
Article 4	<i>Directive 2011/83/UE</i>		
Article 4(1)(a)	Article 2, alinéa 1, point 3	L. 213-1, paragraphe 1, point 1	Art. 16
Article 4(1)(b)	Article 2, alinéa 1, point 4bis	L. 010-1, point 14	Art. 1
Article 4(1)(c)	Article 2, alinéa 1, point 5	L. 213-1, paragraphe 1, point 2	Art. 16
	Article 2, alinéa 1, point 6	L. 213-1, paragraphe 1, point 3	Art. 16
Article 4(1)(d)	Article 2, alinéa 1, point 11	L. 010-1 (projet de loi n°7818)	Art. 1
Article 4(1)(e)	Article 2, alinéa 1, points 16, 19, 20, 21	L. 010-1 (projet de loi n°7818)	Art. 1
	Article 2, alinéa 1, point 17, 18	L. 010-1, points 15 et 16	Art. 1
Article 4(2)(a)	Article 3, paragraphe 1	L. 113-1, paragraphe 2, alinéa 1	Art. 7
Article 4(2)(b)	Article 3, paragraphe 1bis	L. 113-1, paragraphe 2, alinéa 2	Art. 7
Article 4(2)(c)(i)	Article 3, paragraphe 3, lettre k)	L. 113-1, paragraphe 3, lettre k)	Art. 7
Article 4(2)(c)(ii)	Article 3, paragraphe 3, lettre n)	L. 113-1, paragraphe 3, lettre o)	Art. 7
Article 4(3)(a)	Article 5, paragraphe 1, lettre e)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre e)	Art. 7
Article 4(3)(b)	Article 5, paragraphe 1, lettre g)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre g)	Art. 7
	Article 5, paragraphe 1, lettre h)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre h)	Art. 7
Article 4(4)(a)(i)	Article 6, paragraphe 1, lettre c)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre b)	Art. 19
Article 4(4)(a)(ii)	Article 6, paragraphe 1, lettre e)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre t)	Art. 19
Article 4(4)(a)(iii)	Article 6, paragraphe 1, lettre l)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre k)	Art. 19
Article 4(4)(a)(iv)	Article 6, paragraphe 1, lettre r)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre q)	Art. 19
	Article 6, paragraphe 1, lettre s)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre r)	Art. 19
Article 4(4)(b)	Article 6, paragraphe 4	L. 222-3, paragraphe 4	Art. 19
Article 4(5)	Article 6bis	L. 112-2-1	Art. 5
Article 4(6)	Article 7, paragraphe 3	L. 222-7	Art. 22
222-2Article 4(7)(a)	Article 8, paragraphe 4	L. 222-4, R. 222-2	Art. 20
Article 4(7)(b)	Article 8, paragraphe 8	L. 222-4, paragraphe 7	Art. 20
Article 4(8)(a) et (b)	Article 9	L. 222-9, paragraphes 1 et 2	Art. 23
Article 4(9)	Article 10	L. 222-9, paragraphe 3	Art. 23
Article 4(10)	Article 13, paragraphes 4 à 8	L. 222-10-1	Art. 25
Article 4(11)(a)	Article 14, paragraphe 2bis	L. 222-10, paragraphe 9	Art. 24
Article 4(11)(b)	Article 14, paragraphe 4, lettre b) point (i)	L. 222-10, paragraphe 7	Art. 24
Article 4(12)(a)(i)	Article 16, alinéa 1er, lettre a)	L. 222-9, paragraphe 7, lettre a)	Art. 23
Article 4(12)(a)(ii)	Article 16, alinéa 1er, lettre m)	L. 222-9, paragraphe 7, lettre m)	Art. 23
Article 4(12)(b)	Article 16, alinéa 2	L. 222-8	n.a.
Article 4(13)	Article 24	L. 113-1, paragraphes 7 et 9, L. 213-7, paragraphes 2 et 4, L. 222-11, paragraphes 10 et 11	Art. 3 Art. 17 Art. 26
Article 4(14)	Article 29, paragraphe 1	n.a.	n.a.
Article 4(15)(a)	Annexe I, partie A	R. 222-1	n.a.
Article 4(15)(b)	Annexe I, partie B	R. 222-2	n.a.

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
<i>Dispositions autonomes</i>			
Article 5		<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>
Article 6		<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>
Article 7		<i>n.a.</i>	Art. 28

*

FICHE FINANCIERE

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

Le présent projet de loi ne devrait pas avoir d'impact sur le Budget de l'État.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Mesures législatives et réglementaires

Intitulé du projet :	Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.
Ministère initiateur :	Ministère de la Protection des consommateurs
Auteur :	Patrick Wildgen et Delphine Jeanpierre
Tél. :	247-73700
Courriel :	patrick.wildgen@mpc.etat.lu et delphine.jeanpierre@mpc.etat.lu
Objectif(s) du projet :	transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s) :	
Date :	17.09.2021

Mieux légiférer

1. Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) consultée(s) : Oui Non ⁸⁰

Si oui, laquelle/lesquelles :

Remarques/Observations :

⁸⁰ Double-click sur la case pour ouvrir la fenêtre permettant de l'activer

2. Destinataires du projet :
- Entreprises/Professions libérales : Oui Non
 - Citoyens : Oui Non
 - Administrations : Oui Non
3. Le principe « Think small first » est-il respecté ? Oui Non N.a.⁸¹
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)
Remarques/Observations :
4. 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 :
Code de la consommation publié sur legilux
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 administrative⁸² 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 administratif approximatif total ? (nombre de destinataires x coût administratif⁸³ 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 ?
- b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel ? 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.

81 N.a. : non applicable.

82 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.

83 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.).

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.
Sinon, pourquoi ?
11. Le projet contribue-t-il en général à une :
simplification administrative, et/ou à une
amélioration de la qualité réglementaire ?
Remarques/Observations :
Oui Non
Oui Non
12. Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites ? Oui Non N.a.
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 :
Non appl. (protection des consommateurs)
– 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 évaluation⁸⁴ ? Oui Non N.a.
18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers⁸⁵ ? Oui Non N.a.

⁸⁴ Article 15, paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p. 10-11)

⁸⁵ 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

DISPOSITIONS PRELIMINAIRES – DEFINITIONS DE PORTEE GENERALE

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) «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) «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) «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'acquiescer ledit bien ou service;
- 5) «Contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique.

[Points 6) à 14) voir modifications par le projet de loi 7818]

15) «Place de marché en ligne»: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;

16) «Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs.

LIVRE 1 – Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

TITRE 1 – Information des consommateurs

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, **y compris des contenus numériques et des services numériques**, 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. 112-1 à 112-2)

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, **y compris des contenus numériques et des services numériques**, 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.

(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.

Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service, indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction du prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.

Section 2 – Indication du prix des produits (Art. 112-3 à 112-7)

Section 3 – Indication du prix des services (Art. 112-8)

Section 4 – Sanctions

Art. L. 112-9. (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.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1er prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(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.

(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.

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~~, **dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics**, 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, **les contenus numériques et les services numériques**, 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 la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques**, 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 toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques** 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~~ , d'électricité ou de chauffage urbain ~~et de contenu numérique non fourni sur un support matériel y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.~~

Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.

(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, à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe (2);

- 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;
- o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.**

- (4) a) Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État 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 **(1) du présent article** sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions du présent Chapitre, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Titre 2 – Pratiques commerciales déloyales

Chapitre 1 – Dispositions générales

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 services numériques et les contenus numériques, ainsi que** 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.
- 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication.**

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 prévienne 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 (Art. 122-2 à 122-4)

Sous-section 1 – Actions trompeuses (Art. 122-2)

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;
- c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.**

Sous-section 2 – Omissions trompeuses (Art. 122-3)

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;**~~

d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ;

e) le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation;

f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.

(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.

(6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transac-

tions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1 ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.

*Sous-section 3 – Pratiques commerciales trompeuses
en toutes circonstances (Art. 122-4)*

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'État 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) 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 inexactes 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, dans le cadre d'une pratique commerciale⁵, 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 État membre autre que celui dans lequel le produit est vendu.
- 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.**
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.**
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.**
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.**

Section 2 – Pratiques commerciales agressives
(Art. 122-5 à 122-7)

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.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(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.

(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.

(4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au Chapitre 2 du présent Titre peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi.

Art. L. 122-9 (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées à l'alinéa 1^{er}, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

Art. L. 122-10 Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

LIVRE 2 – Contrats conclus avec les consommateurs

Titre 1 – Dispositions générales

Chapitre 1 – Conditions générales

Section 1 – Connaissance et acceptation

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. (1) 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.

(2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à 15 jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (1), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 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

Chapitre 2 – Garanties

«Chapitre 3 – Autres droits des consommateurs

Section 1 – Champ d'application (Art. 213-1)

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

- 1) «bien»: **a)** 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 ;
b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions («bien comportant des éléments numériques»);
- 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 y compris un service numérique.**

(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. 213-2)

Section 3 – Frais pour l'utilisation du moyen de paiement
(Art. 213-3)

Section 4 – Transfert du risque (Art. 213-4)

Section 5 – Communication au téléphone (Art. 213-5)

Section 6 – Paiements supplémentaires (Art. 213-6)

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

Art. L. 213-7 (1) 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.

(2) 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.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente Section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Titre 2 – Contrats particuliers

Chapitre 1 – Dispositions communes (Art. 221-1 à 221-3)

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, **par exemple sa dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics**, 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.

Chapitre 2 – Contrats à distance et hors établissement 5 (Art. 222-1 à 222-23)

Section 1 – Contrats à distance et hors établissement hors services financiers (Art. 222-2 à 222-11)

Sous-section 1 – Champ d'application (Art. 222-2)

Sous-section 2 – Informations précontractuelles concernant les contrats à distance (Art. 222-3)

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;~~
- b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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, **les contenus numériques et les services numériques**;
- 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 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 la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques**, 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 toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques** 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 ;
- t) **s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.**

(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.

(9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7 les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de L. 121-2, point 11 et L. 122-3 paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;**
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;**
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;**
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national.**

*Sous-section 3 – Obligations formelles concernant
les contrats à distance (Art. 222-4 à 222-5)*

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) **à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre (a)**. 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) **et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer**, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse **et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.**

(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.

*Sous-section 4 – Informations précontractuelles concernant
les contrats hors établissement (Art. 222-6)*

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 en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent~~ 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, les contenus numériques et les services numériques;
- 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, des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, 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~~ **toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques** et des services numériques 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 ;
- u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.**

(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. 222-7)*

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, para-

graphe (2), **et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer**, le professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable **et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.**

(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. 222-8)

Sous-section 7 – Droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement (Art. 222-9 à 222-10)

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 (...) 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 **mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement** 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 que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:**
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;**
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et**
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5.**

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.

(9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.

Art. L. 222-10-1 (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE.

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;**
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;**
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou**
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.**

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données

à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3).

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.

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 1er et 2, L. 222-3, paragraphe 1er, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1er et L. 222-7, paragraphes 1er, 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 1er, 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 1er, 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.

(10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

LIVRE 3. – Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1 – Organes consultatifs et compétents

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) N° 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.

(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.

(5) abrogé

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.

(5) abrogé

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 prêteront 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'État 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.

Art. L. 311-10. (1) Il est créé au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.

(2) Les missions du service visé au paragraphe (1) sont d'assurer que les professionnels respectent les droits des consommateurs en conformité avec l'article L. 311-1.

Les missions portent plus précisément sur les éléments suivants:

- a) **d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3;**
- b) **d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4;**
- c) **d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code;**
- d) **d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs;**
- e) **d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles;**
- f) **d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs.**

(3) Le service visé au paragraphe (1) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale désigné par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code.

Titre 2 – Actions en cessation

LIVRE 4 – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

*

DIRECTIVE (UE) 2019/2161 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 27 novembre 2019

modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «Charte») prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Le droit relatif à la protection des consommateurs devrait être appliqué de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) a conclu que l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.
- (3) L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour sensibiliser davantage les consommateurs, les professionnels et les spécialistes du droit des consommateurs et pour améliorer l'application des droits des consommateurs et les réparations dont ils peuvent bénéficier. Cependant, il subsiste des lacunes dans les droits nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions internes à l'Union, l'insuffisance des recours individuels mis à la disposition des consommateurs lésés par des infractions à la législation nationale transposant la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ et les insuffisances de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾. La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.

⁽¹⁾ JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 17 avril 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 8 novembre 2019.

⁽³⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽⁴⁾ Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

- (4) Les directives 98/6/CE ⁽⁵⁾, 2005/29/CE et 2011/83/UE ⁽⁶⁾ du Parlement européen et du Conseil contiennent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾ impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'infliger des sanctions, de manière effective, efficace et coordonnée, en vue de faire cesser ou d'interdire des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (5) Les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Dès lors, il convient d'améliorer les règles existantes des directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE relatives aux sanctions et, dans le même temps, d'introduire de nouvelles règles en la matière dans la directive 93/13/CEE du Conseil ⁽⁸⁾.
- (6) Les États membres devraient pouvoir choisir le type de sanctions à infliger et prévoir dans leur droit national les procédures pertinentes pour infliger des sanctions en cas d'infractions aux directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE modifiées par la présente directive.
- (7) Pour faciliter une application plus cohérente des sanctions, en particulier dans le cas d'infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs et indicatifs pour l'application des sanctions devraient être introduits dans les directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE. Ces critères devraient inclure, par exemple, la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction, ainsi que toute réparation offerte par le professionnel aux consommateurs pour le préjudice causé. L'existence d'infractions répétées commises par le même auteur montre la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et constitue donc un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace. Les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées en raison de l'infraction doivent être pris en compte si les données pertinentes sont disponibles. D'autres circonstances aggravantes ou atténuantes applicables au cas concerné peuvent aussi être prises en compte.
- (8) Ces critères communs non exhaustifs et indicatifs d'application des sanctions pourraient ne pas être pertinents pour décider des sanctions applicables à chaque infraction, notamment en ce qui concerne les infractions mineures. Les États membres devraient également tenir compte des autres principes généraux du droit applicables à l'imposition de sanctions, tels que le principe du non bis in idem.
- (9) Conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, les autorités compétentes des États membres concernées par l'action coordonnée prennent, dans leur domaine de compétence, toutes les mesures d'exécution nécessaires à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Le cas échéant, elles imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les mesures d'exécution sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction.
- (10) Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de

⁽⁵⁾ Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

⁽⁶⁾ 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 (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

⁽⁷⁾ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁽⁸⁾ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

garantir l'effet dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises.

- (11) Conformément aux articles 9 et 10 du règlement (UE) 2017/2394, lors de l'imposition de sanctions, il y a lieu de tenir dûment compte, le cas échéant, de la nature, de la gravité et de la durée de l'infraction en cause. L'imposition de sanctions devrait être proportionnée et conforme au droit de l'Union et au droit national, y compris aux garanties procédurales applicables, ainsi qu'aux principes de la Charte. Enfin, les sanctions infligées devraient être adaptées à la nature de l'infraction aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs et au préjudice global réel ou potentiel qui en découle. Le pouvoir d'imposer des sanctions doit être exercé soit directement par les autorités compétentes sous leur propre autorité, soit, le cas échéant, en ayant recours à d'autres autorités compétentes ou à d'autres autorités publiques, en recourant, le cas échéant, à des organismes désignés ou en demandant aux juridictions compétentes de rendre la décision nécessaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours si cette demande n'aboutit pas.
- (12) Quand, par suite d'une action coordonnée prévue par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité compétente unique au sens dudit règlement inflige une amende au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union, cette autorité devrait être en mesure d'infliger une amende correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans tous les États membres concernés par l'action d'exécution coordonnée.
- (13) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des amendes maximales plus élevées qui soient fondées sur le chiffre d'affaires pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les États membres devraient également avoir la possibilité de fonder ces amendes sur le chiffre d'affaires mondial du professionnel ou d'étendre les règles en matière d'amendes à d'autres infractions qui ne relèvent pas des dispositions de la présente directive en lien avec l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394. L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel ne devrait pas s'appliquer à toute règle supplémentaire des États membres en matière d'astreintes, telles que les amendes journalières, en cas de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement du professionnel ou de toute autre mesure visant à faire cesser l'infraction.
- (14) Des règles relatives aux sanctions devraient être incluses dans la directive 93/13/CEE afin de renforcer son effet dissuasif. Les États membres sont libres de décider de la procédure administrative ou judiciaire d'application des sanctions pour les infractions à ladite directive. En particulier, les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient infliger des sanctions lorsqu'elles établissent le caractère abusif de clauses contractuelles, notamment sur la base d'une procédure judiciaire engagée par une autorité administrative. Les sanctions pourraient également être infligées par les autorités administratives ou les juridictions nationales lorsque le professionnel recourt à des clauses contractuelles expressément définies comme déloyales en toutes circonstances en droit national, ainsi que lorsque le professionnel a recours à des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives au terme d'une décision contraignante définitive. Les États membres pourraient décider que les autorités administratives ont également le droit d'établir le caractère abusif de clauses contractuelles. Les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient également infliger une sanction par la même décision qui établit le caractère abusif de ces clauses. Les États membres pourraient établir les mécanismes appropriés de coordination de toute action au niveau national concernant les recours individuels et les sanctions.
- (15) Lorsqu'ils affectent les recettes provenant des amendes, les États membres devraient prendre en considération le renforcement de la protection de l'intérêt général des consommateurs ainsi que des autres intérêts publics protégés.
- (16) Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. L'instauration d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée. Le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. Les États membres ne devraient pas être empêchés de déterminer les conditions d'application et les effets des recours pour les consommateurs. Lors de l'application des voies de recours, la gravité et la nature de la pratique commerciale abusive, le préjudice subi par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes, telles que la faute du professionnel ou la violation du contrat, pourraient être pris en compte, le cas échéant.

- (17) Le bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il convient de moderniser les règles de l'Union existantes en matière de protection des consommateurs. Au regard du développement continu des outils numériques, il est nécessaire d'adapter le droit de l'Union en matière de protection des consommateurs.
- (18) Le meilleur classement d'offres commerciales ou leur placement au premier plan dans le cadre de recherches en ligne effectués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne ont une incidence importante sur les consommateurs.
- (19) Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens.
- (20) À cet égard, l'annexe I de la directive 2005/29/CE devrait être modifiée afin de préciser qu'il y a lieu d'interdire les pratiques consistant, pour un professionnel, à fournir des informations à un consommateur sous la forme de résultats de recherche en réponse à la recherche en ligne du consommateur sans indiquer clairement l'existence de publicité payante ou d'un paiement destiné spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. Lorsqu'un professionnel paie directement ou indirectement le fournisseur de la fonction de recherche en ligne pour bénéficier d'un classement plus élevé d'un produit dans les résultats de recherche, ce fournisseur devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile d'accès et intelligible. Le paiement indirect pourrait prendre la forme de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui a pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé. Le paiement indirect pourrait prendre la forme d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé. Les paiements pour des services généraux, tels que les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne devraient pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin. La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que les places de marché en ligne, les moteurs de recherche et les sites internet de comparaison.
- (21) Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾. Les exigences de transparence prévues par ledit règlement couvrent un large éventail d'intermédiaires en ligne, notamment les places de marché en ligne, mais elles ne s'appliquent qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne. Des exigences de transparence similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29/CE afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs, sauf dans le cas des fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à qui ledit règlement impose déjà de définir les principaux paramètres qui, individuellement ou ensemble, ont le plus de poids pour déterminer le classement et l'importance relative de ces principaux paramètres, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation simple et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs.
- (22) Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.
- (23) L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁰⁾. Les professionnels ne devraient pas être tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. Les professionnels devraient fournir une description générale des principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte.

⁽⁹⁾ Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).

⁽¹⁰⁾ Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p. 1).

- (24) Lorsque des produits sont proposés aux consommateurs sur des places de marché en ligne, tant le fournisseur de place de marché en ligne que le fournisseur tiers sont impliqués dans la fourniture des informations précontractuelles requise par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, il se peut que les consommateurs utilisant la place de marché en ligne ne sachent pas clairement qui sont leurs cocontractants et quelles sont les implications pour leurs droits et obligations.
- (25) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins des directives 2005/29/CE et 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹¹⁾ et la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾. Cependant, la définition de «place de marché en ligne» devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de «site internet», celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'«interface en ligne», comme le prévoit le règlement (UE) 2017/2394 et le règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾.
- (26) Les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE devraient donc prévoir des obligations d'information spécifiques pour les places de marché en ligne afin qu'elles informent les consommateurs faisant appel à de telles places de marché des principaux paramètres qui déterminent le classement des offres et du fait qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou un non-professionnel, par exemple, avec un autre consommateur.
- (27) Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient informer les consommateurs si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou un non-professionnel, sur la base de la déclaration qui leur a été faite par le tiers. Lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques signale son statut comme étant non professionnel, les fournisseurs de places de marché en ligne devraient fournir une brève information indiquant que les droits des consommateurs découlant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat conclu. En outre, les consommateurs devraient être informés du mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. Ces informations devraient être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Les exigences d'information incombant aux fournisseurs de places de marché en ligne devraient être proportionnées. Ces exigences doivent établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. Les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité. Ces dispositions sont sans préjudice des exigences en matière d'information des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE, et notamment son article 6, paragraphe 1. Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. Le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation.
- (28) Conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾, les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne.
- (29) Compte tenu de l'évolution rapide des technologies concernant les places de marché en ligne et de la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, les États membres devraient être en mesure d'adopter ou de maintenir des mesures spécifiques supplémentaires à cet effet. Ces dispositions devraient être proportionnées, non discriminatoires et sans préjudice de la directive 2000/31/CE.

⁽¹¹⁾ Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

⁽¹²⁾ Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

⁽¹³⁾ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

⁽¹⁴⁾ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

- (30) Les définitions des notions de contenus numériques et de services numériques dans la directive 2011/83/UE devraient être alignées sur celles de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁵⁾. Les contenus numériques régis par la directive (UE) 2019/770 se réfèrent à un acte unique de fourniture, à une série d'actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine période. Une fourniture continue n'est pas nécessairement synonyme de fourniture sur le long terme. Des cas tels que la retransmission en ligne (web streaming) d'une séquence vidéo devraient être considérés comme constituant une fourniture continue pendant une certaine période, quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel. Il peut donc s'avérer difficile d'opérer une distinction entre certains types de contenus numériques et de services numériques, étant donné que les deux peuvent donner lieu à une fourniture continue par le professionnel pendant toute la durée du contrat. Les services de partage de fichiers vidéo et audio et d'autres formes d'hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries internet, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage sont autant d'exemples de services numériques. L'implication continue du prestataire de services justifie l'application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive 2011/83/UE qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non. De nombreux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel se caractérisent par un acte unique du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE selon lequel le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l'exécution du contrat a commencé, notamment pour le téléchargement ou le streaming du contenu, à condition que le consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation et qu'il ait reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.
- (31) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenus numériques en ligne), que le consommateur s'acquitte d'un prix ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, ladite directive ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur s'acquitte ou s'engage à acquitter un prix. Par conséquent, ladite directive ne s'applique pas aux contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans s'acquitter d'un prix. Compte tenu de leurs similitudes et de l'interchangeabilité des services numériques payants et des services numériques fournis en échange de données à caractère personnel, ils devraient être soumis aux mêmes règles au titre de ladite directive.
- (32) Il convient de veiller à la cohérence entre le champ d'application de la directive 2011/83/UE et celui de la directive (UE) 2019/770, qui s'applique aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.
- (33) Par conséquent, le champ d'application de la directive 2011/83/UE devrait être étendu aux contrats dans lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et dans lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. À l'instar des contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, ladite directive devrait s'appliquer chaque fois que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir un contenu numérique ou un service numérique, et pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Tout traitement de données à caractère personnel devrait être conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁶⁾.
- (34) Dans un souci de cohérence pleine et entière avec la directive (UE) 2019/770, lorsque les contenus numériques et les services numériques ne sont pas fournis moyennant le paiement d'un prix, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel recueille des données à caractère personnel dans le seul but de se conformer aux exigences légales qui lui incombent. De telles situations peuvent inclure, par exemple, les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les législations applicables à des fins de sécurité et d'identification.

⁽¹⁵⁾ Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).

⁽¹⁶⁾ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

- (35) La directive 2011/83/UE ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel se limite à collecter des métadonnées telles que des informations sur l'appareil du consommateur ou son historique de navigation, sauf si cette situation est considérée comme un contrat en vertu du droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des annonces publicitaires uniquement afin d'accéder à un contenu numérique ou à un service numérique. Toutefois, les États membres devraient rester libres d'étendre l'application des règles de la directive 2011/83/UE à de telles situations ou de réglementer d'une autre manière ces situations, qui sont exclues du champ d'application de ladite directive.
- (36) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme renvoyant à la manière dont un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé. Par exemple, l'absence ou l'existence de restrictions techniques, telles que la protection assurée par gestion des droits numériques ou par encodage régional, pourraient affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir toutes les fonctions auxquelles il est destiné. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées. La notion de compatibilité est définie dans la directive (UE) 2019/770.
- (37) L'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels, respectivement pour les contrats hors établissement et à distance, qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point a), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (38) L'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en ce qui concerne les contenus numériques non fournis sur un support matériel si le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi son droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour les contenus numériques consommés. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour les contenus numériques fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, premier alinéa, point m), pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur ne s'applique qu'aux contrats soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (39) L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE énonce les obligations d'information pour l'invitation à l'achat d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que la directive 2011/83/UE impose des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site internet de médias) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).
- (40) Les obligations d'information prévues à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir cette information dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29/CE devrait donc être supprimée.
- (41) L'article 6, paragraphe 1, point h), de la directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation, y compris le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de ladite directive. L'article 8, paragraphe 4, de ladite directive prévoit des obligations d'information précontractuelle plus simples si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal ou par SMS. Les informations précontractuelles obligatoires à fournir sur ou via ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1, point h). En conséquence, elles

comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B. Toutefois, la mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication visés à l'article 8, paragraphe 4. Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas sur ou via les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 8, paragraphe 4.

- (42) L'article 16, premier alinéa, point a), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et s'il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. En revanche, l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de ladite directive, qui traitent des obligations du professionnel dans les situations où l'exécution du contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, exigent uniquement des professionnels qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur, sans que celui-ci ne reconnaisse perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté. Pour assurer la cohérence entre ces dispositions, il est nécessaire d'ajouter, à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, l'obligation pour le professionnel d'obtenir la reconnaissance par le consommateur de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer. En outre, il est nécessaire de modifier le libellé de l'article 16, premier alinéa, point a), pour tenir compte des modifications apportées à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, selon lesquelles l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur et la reconnaissance ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer. Toutefois, les États membres devraient pouvoir choisir de ne pas appliquer l'obligation d'obtenir du consommateur la reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté pour des contrats de services lorsque le consommateur a expressément demandé la visite du professionnel pour effectuer des travaux de réparation. L'article 16, premier alinéa, point c), de ladite directive prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de livraison de biens fabriqués selon les exigences du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés. Cette exception vise, par exemple, la fabrication et l'installation de mobilier sur mesure au domicile du consommateur lorsque ces opérations sont effectuées dans le cadre d'un contrat de vente unique.
- (43) Il convient de considérer que l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point b), de la directive 2011/83/UE s'applique également aux contrats relatifs à des ventes isolées d'énergie hors réseau, car le prix de cette énergie dépend de fluctuations sur les marchés des matières premières ou sur les marchés de l'énergie qui ne peuvent être contrôlés par le professionnel et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
- (44) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit les conditions dans lesquelles, lorsqu'il exerce le droit de rétractation, le consommateur ne supporte pas les coûts de prestation de services, de fourniture de services publics et de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à s'acquitter du prix du service, des services publics ou des contenus numériques reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne les contenus numériques, l'une de ces conditions non cumulatives, prévue à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), est l'absence de confirmation de contrat, y compris de confirmation du consentement préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et de sa reconnaissance du fait que le droit de rétractation est dès lors perdu. Cependant, cette condition ne figure pas parmi les conditions régissant la perte du droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point m), de ladite directive, ce qui crée une incertitude quant à la possibilité pour les consommateurs d'invoquer l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), lorsque les deux autres conditions prévues à l'article 14, paragraphe 4, point b), sont remplies et qu'en conséquence le droit de rétractation est perdu conformément à l'article 16, premier alinéa, point m). La condition énoncée à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), devrait donc être ajoutée à l'article 16, premier alinéa, point m), afin de permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation lorsque cette condition n'est pas remplie et, partant, d'invoquer les droits prévus à l'article 14, paragraphe 4.
- (45) Les professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat. Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique à la directive 2011/83/UE afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou

«en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du règlement (UE) 2016/679, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

- (46) Compte tenu de l'évolution technologique, il est nécessaire de supprimer la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, point c), de la directive 2011/83/UE, car le télécopieur est rarement utilisé à présent et largement obsolète.
- (47) Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir des informations sur la manière dont les contrôles sont effectués et fournir aux consommateurs des informations claires sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. En outre, il convient dès lors de considérer comme une pratique commerciale déloyale le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas. Ces mesures pourraient comprendre des moyens techniques permettant de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit.
- (48) Les dispositions de la présente directive relatives aux avis et recommandations de consommateurs s'entendent sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.
- (49) Il convient également d'interdire aux professionnels de soumettre de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. De telles pratiques pourraient également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé.
- (50) Il convient d'interdire aux professionnels de revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous. Cette interdiction s'applique sans préjudice de toute autre mesure nationale que les États membres peuvent prendre pour protéger les intérêts légitimes des consommateurs ainsi que pour assurer la mise en œuvre de la politique culturelle et pour garantir un large accès aux manifestations culturelles et sportives pour tous, comme des mesures de régulation des prix de revente de billets d'entrée.
- (51) L'article 16 de la Charte garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, une commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.
- (52) De telles pratiques peuvent donc être considérées comme contraires à la directive 2005/29/CE sur la base d'une évaluation au cas par cas des éléments pertinents. Afin de faciliter l'application du droit de l'Union en vigueur par les autorités compétentes des États membres en matière d'alimentation et de droits des consommateurs, des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies dans la communication de la Commission du 29 septembre 2017 relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».
- (53) Toutefois, en l'absence d'une disposition explicite, l'expérience en matière d'application des règles a montré que les consommateurs, les professionnels et les autorités nationales compétentes ne savent pas nécessairement quelles pratiques commerciales pourraient être contraires à la directive 2005/29/CE. Par conséquent, il convient de modifier ladite directive afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités

chargées de l'application de la réglementation, en abordant explicitement les activités de commercialisation qui présentent un bien comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes. Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques conformément à la directive 2005/29/CE, modifiée par la présente directive. Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation, du droit du professionnel d'adapter les biens de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes et objectifs, tels que le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les stratégies volontaires élaborées pour améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs, ainsi que du droit des professionnels d'offrir des biens de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents. Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. Il convient de respecter les règles sectorielles de l'Union en la matière et les règles relatives à la libre circulation des marchandises.

- (54) Alors que les ventes hors établissement constituent un canal de vente légitime et bien établi, comme les ventes dans les locaux commerciaux du professionnel et les ventes à distance, certaines pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses dans le cadre de visites au domicile d'un consommateur ou d'excursions visées à l'article 2, point 8), de la directive 2011/83/UE peuvent mettre les consommateurs sous pression pour qu'ils achètent des biens ou des services qu'ils n'achèteraient pas autrement ou achètent des biens ou des services à des prix excessifs, impliquant souvent un paiement immédiat. De telles pratiques ciblent souvent les personnes âgées ou d'autres consommateurs vulnérables. Certains États membres jugent ces pratiques indésirables et estiment nécessaire de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement au sens de la directive 2011/83/UE, comme les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses d'un produit dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions. Lorsque ces restrictions sont adoptées pour des motifs autres que la protection des consommateurs, tels que des motifs d'intérêt public ou des motifs liés au respect de la vie privée des consommateurs protégé par l'article 7 de la Charte, elles ne relèvent pas du champ d'application de la directive 2005/29/CE.
- (55) Conformément au principe de subsidiarité et afin de faciliter l'application des règles, il convient de préciser que la directive 2005/29/CE ne préjuge pas de la liberté des États membres d'adopter des dispositions nationales afin de protéger davantage les intérêts légitimes des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales dans le cadre des visites non sollicitées d'un professionnel à leur domicile qui visent à offrir ou à vendre des produits ou des excursions organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles dispositions sont justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs. Ces dispositions devraient être proportionnées et non discriminatoires et elles ne devraient pas interdire ces circuits de vente en tant que tels. Les dispositions nationales adoptées par les États membres pourraient, par exemple, fixer les horaires pendant lesquels les visites au domicile des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse, ou interdire de telles visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'elles n'étaient pas acceptables ou encore prescrire les modalités de paiement. En outre, ces dispositions pourraient établir des règles plus protectrices dans les domaines harmonisés par la directive 2011/83/UE. Il convient dès lors de modifier la directive 2011/83/UE afin de permettre aux États membres d'adopter des mesures nationales qui prévoient un délai plus long pour le droit de rétractation et dérogent à des exceptions spécifiques au droit de rétractation. Les États membres devraient être tenus de notifier à la Commission toute disposition nationale adoptée à cet égard afin que celle-ci puisse mettre ces informations à la disposition de toutes les parties intéressées et contrôler le caractère proportionné et la légalité de ces mesures.
- (56) En ce qui concerne les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel, la directive 2005/29/CE s'applique sans préjudice des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation que les États membres peuvent imposer aux professionnels. En outre, ladite directive s'applique sans préjudice du droit national des contrats et, en particulier, des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats. Les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel peuvent être interdites sur la base d'une appréciation au cas par cas en vertu des articles 5 à 9 de ladite directive. En outre, l'annexe I de ladite directive contient une interdiction générale des pratiques par lesquelles le professionnel donne l'impression qu'il n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, ou qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu. La Commission devrait évaluer si les règles actuelles assurent un niveau adéquat de protection des consommateurs et offrent des outils adéquats permettant aux États membres de lutter efficacement contre ces pratiques.

- (57) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les aspects du droit national des contrats qu'elle ne régit pas. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national des contrats réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat, notamment en cas d'absence de consentement ou d'activité commerciale non autorisée.
- (58) Afin de garantir aux citoyens l'accès à des informations à jour concernant leurs droits de consommateurs et le règlement extrajudiciaire des litiges, le point d'entrée en ligne qui sera mis en place par la Commission devrait, dans la mesure du possible, être convivial, adapté à une utilisation portable, aisément accessible et utilisable par tous, y compris les personnes handicapées («conception pour tous»).
- (59) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁷⁾, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (60) Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir une meilleure application et une modernisation du droit en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, mais peuvent, en raison de la dimension européenne du problème, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modification de la directive 93/13/CEE

Dans la directive 93/13/CEE, l'article suivant est inséré:

«Article 8 ter

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres peuvent restreindre ces sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive rendue conformément à l'article 7, paragraphe 2.
3. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

⁽¹⁷⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

4. Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 4, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

6. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

Article 2

Modifications de la directive 98/6/CE

La directive 98/6/CE est modifiée comme suit:

1) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

1. Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.
2. Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.
3. Les États membres peuvent prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement.
4. Lorsque le produit est commercialisé depuis moins de trente jours, les États membres peuvent également prévoir une période plus courte que celle prévue au paragraphe 2.
5. Les États membres peuvent prévoir que, lorsque la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.».

2) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil; (*)
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

Article 3

Modifications de la directive 2005/29/CE

La directive 2005/29/CE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) "produit": tout bien ou service, y compris les biens immobiliers, les services numériques et les contenus numériques, ainsi que les droits et les obligations;»;

b) les points suivants sont ajoutés:

«m) "classement": la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication;

n) "place de marché en ligne": un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs.».

2) À l'article 3, les paragraphes 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

«5. La présente directive n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

6. Les États membres notifient sans tarder à la Commission toute disposition nationale adoptée au titre du paragraphe 5, ainsi que toute modification ultérieure. La Commission fait en sorte que ces informations soient facilement accessibles aux consommateurs et aux professionnels sur un site internet créé à cet effet.».

3) À l'article 6, paragraphe 2, le point suivant est ajouté:

«c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.».

4) L'article 7 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 4 est modifié comme suit:

i) le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.»;

b) le paragraphe suivant est inséré:

«4 bis. Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément

accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles. Le présent paragraphe ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil (*)

(*) Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).».

c) le paragraphe suivant est ajouté:

«6. Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.».

5) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

Réparation

1. Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours proportionnés et effectifs, qui comprennent la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat. Les États membres peuvent déterminer les conditions d'application et les effets desdits recours. Les États membres peuvent prendre en considération, le cas échéant, la gravité et la nature de la pratique commerciale déloyale, les dommages subis par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes.

2. Ces recours sont sans préjudice de l'application d'autres recours dont disposent les consommateurs en vertu du droit de l'Union ou du droit national.».

6) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés. Sans préjudice dudit règlement, les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants:

- a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et

b) le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au point a).

4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

7) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) le point suivant est inséré:

«11 bis) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.»;

b) les points suivants sont insérés:

«23 bis) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.

23 ter) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.

23 quater) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.».

Article 4

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point 3 est remplacé par le texte suivant:

«3) "bien", tout bien tel que défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).»;

b) le point suivant est inséré:

«4 bis) "données à caractère personnel", les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).»;

c) les points 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

- «5) “contrat de vente”, tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 6) “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, y compris un service numérique;»;

d) le point 11 est remplacé par le texte suivant:

- «11) “contenu numérique”, tout contenu numérique tel que défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).»;

e) les points suivants sont ajoutés:

- «16) “service numérique”, tout service numérique tel que défini à l'article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/770;
- 17) “place de marché en ligne”, un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 18) “fournisseur de place de marché en ligne”, tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs;
- 19) “compatibilité”, la compatibilité telle que définie à l'article 2, point 10), de la directive (UE) 2019/770;
- 20) “fonctionnalité”, la fonctionnalité telle que définie à l'article 2, point 11), de la directive (UE) 2019/770;
- 21) “interopérabilité”, l'interopérabilité telle que définie à l'article 2, point 12), de la directive (UE) 2019/770.».

2) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur selon lequel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix. Elle s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.»;

b) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique conformément à la présente directive, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.»;

c) le paragraphe 3 est modifié comme suit:

i) le point k) est remplacé par le texte suivant:

«k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19, 21 et 22;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«n) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.».

3) À l'article 5, le paragraphe 1 est modifié comme suit:

a) le point e) est remplacé par le texte suivant:

«e) outre le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;»;

b) les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

«g) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

h) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.».

4) L'article 6 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est modifié comme suit:

i) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique; en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement; le cas échéant, le professionnel fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;»;

ii) le point suivant est inséré:

«e bis) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;»;

iii) le point l) est remplacé par le texte suivant:

«l) un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques;»;

iv) les points r) et s) sont remplacés par le texte suivant:

«r) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

s) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»;

b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation qui figurent à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article si le professionnel a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées. Les références à la période de rétractation de quatorze jours dans les informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A, sont remplacées par des références à une période de rétractation de trente jours lorsque les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis.».

- 5) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

Exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice de la directive 2005/29/CE, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de l'article 2, paragraphe 1, point m), de la directive 2005/29/CE, des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national.

2. Sans préjudice de la directive 2000/31/CE, le présent article n'empêche pas les États membres d'imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.».

- 6) À l'article 7, le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«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 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.».

- 7) L'article 8 est modifié comme suit:

- a) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«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 ou au moyen de celle-ci et avant la conclusion d'un tel 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 respectivement à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, visé au point h). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, y compris le modèle de formulaire de rétractation, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.»;

- b) le paragraphe 8 est remplacé par le texte suivant:

«8. 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 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.».

8) L'article 9 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. Les États membres peuvent adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de quatorze jours visée au paragraphe 1 est portée à trente jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles règles doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»;

b) au paragraphe 2, la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 bis du présent article, trente jours à compter.».

9) À l'article 10, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis, trente jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.».

10) À l'article 13, les paragraphes suivants sont ajoutés:

4. En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679.

5. Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

6. Sauf dans les situations visées au paragraphe 5, point a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

7. Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

8. En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe 6.».

11) L'article 14 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«2 bis. En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.»;

b) au paragraphe 4, le point b) i) est remplacé par le texte suivant:

«i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze ou de trente jours visé à l'article 9;».

12) L'article 16 est modifié comme suit:

a) le premier alinéa est modifié comme suit:

i) le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et qu'il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;»;

ii) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque:

i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;

ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et

iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.»;

b) les alinéas suivants sont ajoutés:

«Les États membres peuvent déroger aux exceptions au droit de rétractation prévues au premier alinéa, points a), b), c) et e), pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Dans le cas de contrats de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer lorsqu'il a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, les États membres peuvent prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement exécuté, pour autant que l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.».

13) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

«Article 24

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;

b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;

c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;

d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;

e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);

f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

14) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 bis et 3, et à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, il en informe la Commission au plus tard le 28 novembre 2021, ainsi que de tous les changements ultérieurs.»

15) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) la partie A est modifiée comme suit:

i) le troisième alinéa sous «Droit de rétractation» est remplacé par le texte suivant:

«Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire [3];

ii) le point 2 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[2.] Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.»;

b) dans la partie B, le premier tiret est remplacé par le texte suivant:

«À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique].».

Article 5

Informations sur les droits des consommateurs

La Commission veille à ce que les citoyens qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en tant que consommateurs ou sur le règlement extrajudiciaire des litiges bénéficient d'un point d'accès en ligne, par l'intermédiaire du portail numérique unique établi par le règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁸⁾, qui leur permet:

- a) d'accéder à des informations à jour concernant leurs droits en tant que consommateurs de l'Union de manière claire, compréhensible et aisément accessible; et
- b) d'introduire une plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement (UE) n° 524/2013 et auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.

⁽¹⁸⁾ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n 1024/2012 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).

*Article 6***Rapport de la Commission et réexamen**

Au plus tard le 28 mai 2024, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient, en particulier, une évaluation des dispositions de la présente directive concernant:

- a) les manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel; et
- b) les cas dans lesquels des biens sont présentés sur le marché comme identiques alors qu'ils ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, y compris l'opportunité de soumettre ces cas à des exigences plus strictes, y compris une interdiction visée à l'annexe I de la directive 2005/29/CE, et l'éventuelle nécessité de prévoir des dispositions plus détaillées concernant les informations sur la différenciation des biens.

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative.

*Article 7***Transposition**

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 28 novembre 2021, les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 28 mai 2022.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

*Article 8***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 9***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 27 novembre 2019.

Par le Parlement européen
Le président
D. M. SASSOLI

Par le Conseil
Le président
T. TUPPURAINEN

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/01

N° 7904¹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

**AVIS DE L'UNION LUXEMBOURGEOISE
DES CONSOMMATEURS**

(18.11.2021)

La directive 2019/2161 (Omnibus) comble certaines lacunes dans les droits nationaux en y apportant des précisions et impose des sanctions qui se veulent réellement efficaces et proportionnées sur base de critères harmonisés à appliquer par les Etats membres en cas d'infractions des directives transposées relatives aux clauses abusives, à l'indication des prix, aux pratiques commerciales déloyales et aux droits des consommateurs.

De nouvelles règles sont introduites, par ailleurs, pour les places de marché en ligne concernant les pratiques commerciales et les droits contractuels des consommateurs.

L'exposé des motifs rappelle le constat de la Commission Européenne : « *l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes* ».

Il s'en suit que non seulement l'efficacité des sanctions à disposition des autorités¹, plus particulièrement du Ministre de la Protection des Consommateurs (MPC), doit être renforcée mais les remèdes à disposition des consommateurs lésés doivent aussi être améliorés.

1. Mise en œuvre du droit de la consommation par les autorités

Notre attention est retenue par la nouvelle politique expliquée dans l'exposé des motifs : « *A ce stade, il est prévu de créer un service dédié au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions qui sera habilité à faire les contrôles du marché et qui conseillera le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dans la prononciation de sanctions administratives introduites par ce projet de loi.... Un avantage d'une telle structure est qu'elle permettra, au fur et à mesure que les besoins du service évoluent, une croissance organique des effectifs et en même temps n'empêchera pas des futures réflexions plus approfondies sur la transformation en une structure indépendante en charge de l'application du droit de la consommation voire même regroupée avec une autre structure.* »

¹ 7 autorités sont compétentes (communiqué du MPC sur le vote du projet de loi 7456)

La volonté politique est donc ambitieuse ce que nous demandons depuis longtemps. Mais à y regarder de près, nous constatons qu'il est proposé à l'Art.27 (Art. L.311-10 (3) que « *le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code.* » Instituer un nouveau service auprès du MPC avec des ressources humaines limitées au strict minimum, nous laisse perplexes et nous ne voyons aucun progrès par rapport à la situation actuelle avec des agents habilités désignés par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions (Art. L.311-7 du Code en vigueur). D'autres partagent nos attentes: « *La mise en place d'une section dédiée à l'enforcement au ministère de la Protection des consommateurs ainsi que la commande d'une étude sur le public and private enforcement of consumer law à l'Institut Max Planck Luxembourg en 2019² montre que les pouvoirs publics entendent se saisir de leurs nouveaux pouvoirs.* »³

Il est proposé de doter le MPC d'un *dispositif de sanction administratif* comprenant trois étapes : inviter tout d'abord le professionnel soupçonné d'une infraction à fournir des explications dans un délai minimum de quinze jours calendriers, puis lui notifier, si nécessaire, un avertissement écrit par lettre recommandée en l'exhortant à se mettre en conformité dans un délai raisonnable, puis à défaut engager en justice une action en cessation ou en interdiction (Art.13 du projet insérant un Art. L.122-9 dans le Code). L'objectif déclaré de ce mécanisme est d'ouvrir le dialogue avec les professionnels, car « *il a pu être relevé que l'efficacité seule des sanctions d'ordre pénal n'étaient pas toujours suffisante.* » Nous sommes parfaitement d'accord avec ce dernier constat dans la mesure où le MPC était tributaire de l'action du Parquet économique qui n'a jamais montré de l'empressement dans la poursuite des infractions au droit de la consommation.

Ceci étant, nous exprimons de sérieuses réserves quant à l'efficacité qui peut être attendue du nouveau mécanisme de sanction administrative. A la limite, cette procédure basée sur le dialogue et la bonne volonté des professionnels visés, peut porter certains fruits au niveau du commerce sédentaire local. Encore faudra-t-il en informer les consommateurs lésés pour qu'ils puissent demander réparation, le cas échéant. Nous réitérons notre position exprimée sur le projet de loi 7456 adopté en octobre de cette année : « *Au sujet des nouveaux pouvoirs d'exécution, l'ULC partage la vue du Conseil d'Etat, exprimée dans son avis concernant les engagements volontaires d'entreprises en situation d'infraction au droit de la consommation. C'est-à-dire que, d'après le Conseil d'Etat, une transaction, de la part du ministre, n'est envisageable que si, et seulement si, il est tenu compte, parallèlement, de la réparation du préjudice subi par le consommateur.* »⁴ Ceci vaut également en l'absence de transaction.

Ce nouveau mécanisme administratif ne répond aucunement aux défis de l'économie digitale multinationale basée sur des techniques de marketing (« dark patterns », publicité ciblée...) et d'exploitation des données de plus en plus sophistiquées. Si le Luxembourg veut jouer un rôle pivot dans cette nouvelle économie en défendant le principe du contrôle du pays d'établissement⁵ d'entreprises comme Amazon, il faudra accorder au MPC de véritables pouvoirs de sanction directe à l'instar de la DGCCRF (autorité française), à savoir *droit d'injonction*⁶ et *amendes administratives*⁷.

Concernant les réflexions futures quant à une structure indépendante voire un regroupement avec une autre structure, nous confirmons notre soutien à la position suivante : « *le Conseil de la concurrence est toujours d'avis que le Gouvernement devrait engager une réflexion concernant le regroupement des compétences relatives à la mise en œuvre des règles de concurrence et de la consommation au sein*

2 Publiée cette année par Nomos Verlagsgesellschaft, 1st Edition 2021

3 « La mise en œuvre du droit de la consommation à Luxembourg » par Me Vincent Richard dans les Annales du droit luxembourgeois, 2020

4 cité du Rapport de la commission de l'économie, de la protection des consommateurs et de l'espace du 30.09.2021 concernant le projet de loi 7456

5 Voir discussions concernant la proposition de Règlement (UE) DSA (Digital Services Act)

6 Elle permet à l'administration d'enjoindre au professionnel, c'est-à-dire d'exiger de lui, qu'il adopte, dans un délai défini, les mesures correctives nécessaires pour se mettre en conformité avec la réglementation. Elle est prononcée au terme d'une procédure contradictoire. Dans certains cas, la loi prévoit que si le professionnel ne se conforme pas à l'injonction, il peut se voir infliger une amende administrative ou une sanction pénale.

7 Certains manquements constatés par les enquêteurs de la DGCCRF peuvent donner lieu au prononcé d'amendes à l'encontre des professionnels, à l'issue d'une procédure contradictoire, qui permet à ceux-ci, informés de l'intention de l'administration de le sanctionner, de disposer d'un délai pour présenter leurs explications avant le prononcé de la sanction. Les décisions d'amendes peuvent être publiées, aux frais de l'entreprise, par voie de presse, ou par voie électronique ou d'affichage.

d'une même institution, comme de nombreux autres Etats membres l'ont fait. »⁸ Son utilité a été démontrée dans le cas du VW Dieselgate en permettant aux autorités italienne, néerlandaise et polonaise d'imposer des amendes au Groupe VW. Chez nous, aucune action publique à l'encontre de VW n'a eu lieu alors que nous disposons de la même base légale, à savoir l'interdiction des pratiques commerciales déloyales harmonisée au niveau européen.

2. Modernisation des droits des consommateurs

Nous marquons notre accord concernant les propositions relatives au prix de référence à utiliser en cas de réduction du prix, de statu-quo en matière de réglementation du colportage et du droit de rétractation en matière de services de réparations.

Concernant les obligations d'information imposées aux *fournisseurs de place de marché en ligne* (plateformes) par la directive Omnibus tant en matière de pratiques commerciales que de droits contractuels des consommateurs, le projet juge opportun de ne pas aller au-delà de la directive.

Il n'empêche que la question des sanctions civiles n'a pas été tirée au clair concernant le paragraphe (9) nouveau de l'article L.222-3 du Code (Art.19 du projet). Le Code actuel stipule que « *le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations 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.* » (Art. L. 222-11(3))

Or, il n'est pas prévu que les plateformes doivent assumer une quelconque responsabilité contractuelle concernant les biens ou services vendus par des tiers sur leurs sites en ligne. Il s'en suit que la sanction de nullité relative ne peut être invoquée à leur encontre.

Il en va autrement concernant le non-respect des nouvelles obligations imposées aux plateformes au titre des pratiques commerciales, plus précisément l'exigence des places de marché en ligne qu'elles informent le consommateur si la personne qui propose un bien ou un service à un consommateur est un professionnel ou une personne privée (L.122-3 (4f), que le consommateur soit informé sur les principaux paramètres de classement des produits présentés (L.122-3 (6), que les professionnels mettent en œuvre des moyens techniques qui permettent de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit (L.122-3(7)).

Le Code actuel stipule que « *toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat, conclue en violation du titre relatif aux pratiques commerciales, est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.* » (L. 122-8 (2)). Cette sanction ne peut donc être invoquée à l'encontre d'une plateforme en l'absence d'un contrat conclu avec le consommateur. Le grand mérite de la directive Omnibus est d'obliger les Etats membres de prévoir une panoplie de remèdes à la disposition des consommateurs lésés par la pratique commerciale déloyale d'un professionnel peu importe qu'il ait conclu un contrat avec le consommateur, donc aussi à l'encontre d'une plateforme intermédiaire.

Le nouvel article L. 122-8 (4) proposé stipule « *...le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale ...peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi.* » Le commentaire précise que le nouveau paragraphe (4) « *ne dispense pas le consommateur de devoir remplir les conditions nécessaires, notamment de preuve afin d'obtenir le prononcé de ces remèdes.* » Or, la charge de la preuve du préjudice encouru et de son montant (quantum) régie par notre Code civil reste très stricte. Le commentaire renvoie à l'argumentaire en faveur d'un assouplissement de la charge de la preuve dans une note de bas de page (60). De fait, la directive insiste que « *l'instauration d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée* » et que « *le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation ...d'une manière proportionnée et efficace* »⁹

⁸ cité du Rapport de la commission de l'économie, de la protection de consommateurs et de l'espace du 30.09.2021 concernant le projet de loi 7456

⁹ Considérant (16)

Les échanges de conclusions dans les affaires VW DIESELGATE toujours en instance devant le tribunal d'arrondissement de Luxembourg – les assignations invoquent l'infraction aux dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales– illustrent parfaitement qu'un simple renvoi au droit commun pour établir le droit à réparation, ne garantit pas le cadre clair et efficace requis.

Pour assurer l'effet utile (principe d'effectivité) à l'Art. 11 bis de la directive Omnibus, il est nécessaire d'assouplir les conditions d'application du Code civil, comme en France : « ...la jurisprudence française a assoupli la preuve de l'existence du préjudice subi du fait du comportement déloyal en posant une présomption permettant au demandeur de s'exempter de l'obligation de prouver les conséquences dommageables des actes déloyaux dont il se prétend victime. En effet, la Cour de cassation a jugé 'qu'il s'inférait nécessairement de actes déloyaux constatés, l'existence d'un préjudice résultant des procédés fautifs utilisés'... Le demandeur n'a donc pas à prouver l'existence du préjudice économique. »¹⁰

Les tribunaux suprêmes en Espagne et en Italie ont également établi une jurisprudence en matière de pratiques commerciales déloyales selon laquelle la victime peut être exemptée de prouver le dommage subi.

Notre jurisprudence relative à la loi du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales et sanctionnant la concurrence déloyale offre aussi un précédent utile : l'appréciation du dommage en lien de causalité avec la faute doit être effectuée avec une certaine souplesse, faute de quoi les actes de concurrence déloyale resteraient non sanctionnés¹¹.

Plus généralement, le besoin de moderniser les règles de preuve est illustré par la révision du Code Civil belge – Livre VIII : La preuve, entrée en vigueur le 1.11.2020.

La preuve reste un élément décisif sans faire l'objet de l'harmonisation communautaire car se situant au cœur des systèmes procéduraires nationaux. Il incombe donc au législateur national et surtout à la jurisprudence de faire évoluer le droit dans un sens plus favorable aux personnes lésées par des pratiques répréhensibles.

Howald, le 18.11.2021

10 « Pratique anticoncurrentielles et concurrence déloyale : deux notions distinctes, mais complémentaires » Pierre Rauchs/Camille Peiffert dans Journal des tribunaux Luxembourg n°57 du 5 juin 2018

11 Cour d'appel du 10 mars 2016 Post TelecomSA c. Tango SA

7904/02

N° 7904²

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DU CONSEIL DE LA CONCURRENCE

(25.11.2021)

1. CONTEXTE GENERAL

Aux termes de l'article 29 de la loi modifiée du 23 octobre 2011 relative à la concurrence (ci-après : la « loi modifiée du 23 octobre 2011 »), le Conseil de la concurrence (ci-après : le « Conseil ») détient une mission consultative qui est libellée de la manière suivante :

« Art. 29. Missions consultatives

Le Conseil émet un avis, d'initiative ou à la demande du ministre, sur toute question concernant la concurrence. Le Conseil est obligatoirement consulté sur tout projet de loi ou de règlement

1) portant modification ou application de la présente loi;

2) instituant un régime nouveau ayant directement pour effet:

a) de soumettre l'exercice d'une profession ou l'accès à un marché à des restrictions quantitatives;

b) d'établir des droits exclusifs dans certaines zones;

c) d'imposer des pratiques uniformes en matière de prix ou de conditions de vente.

Les dispositions du présent article sont sans préjudice de consultations du Conseil de la concurrence prévue par d'autres lois ou règlements. »

Par courrier du 18 octobre 2021, reçu le 25 octobre 2021 de la part de Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, le Conseil de la Concurrence a été saisi du projet de loi spécifié à l'intitulé (ci-après : le « Projet de loi »).

La mission consultative du Conseil constitue un instrument essentiel pour toute autorité de concurrence. Elle complète son action répressive et corrective contre les comportements anticoncurrentiels des entreprises, par une évaluation des projets de loi et de règlement au regard des principes de concurrence indispensables au bon fonctionnement d'une économie sociale de marché. Ses avis participent aussi à la politique de communication du Conseil sur les avantages que la concurrence apporte à la compétitivité de l'économie nationale, à la protection des consommateurs et au bien-être général.

*

2. OBJET DU PROJET DE LOI

Le projet de loi vise à modifier le Code de la consommation afin de transposer la directive (UE) 2019/2161 « directive Omnibus » du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Selon l'exposé des motifs du Projet de loi, la transposition de la directive Omnibus est appelée à préciser et à harmoniser les sanctions en matière de protection des consommateurs ; à préciser la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation ; à améliorer et à moderniser les droits des consommateurs.

2.1. L'harmonisation des sanctions

En termes de précision et d'harmonisation des sanctions, la directive Omnibus prévoit l'insertion de critères harmonisés pour l'imposition des sanctions concernant les infractions visées par les directives 93/13 (clauses abusives), 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et 2011/83 (droits des consommateurs).

Le Projet de loi fixe le montant maximal pour les amendes encourues en cas d'infraction de grande ampleur ou d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement 2017/2394 (CPC), relatif aux mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée. Le montant maximal est de 4% du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les Etats membres concernés ou de 2 millions d'euros lorsque les informations relatives au chiffre d'affaires ne sont pas disponibles.

Actuellement, le Code de la consommation prévoit des sanctions pénales en matière de clauses abusives, d'indication des prix, de pratiques commerciales déloyales et en matière de droits des consommateurs.

Le Projet de loi a pour intention de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions de sanctions administratives ayant pour objectif de renforcer les actions des autorités compétentes.

2.2 Précision de la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation

Le projet de loi prévoit la création d'un service compétent pour assurer la mise en œuvre des droits des consommateurs (contrôles du marché, prononciation de sanctions administratives).

2.3 Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

La modernisation du Code de la consommation vise à adapter les droits des consommateurs à l'ère digitale et à tenir compte des nouvelles pratiques commerciales qui continuent à se développer.

*

3. IMPACT EVENTUEL SUR LA CONCURRENCE DU PROJET SOUS AVIS

Le Projet de loi sous avis s'insère dans une dynamique générale de renforcement des droits des consommateurs au Luxembourg et d'adaptation aux nouvelles réalités économiques.

L'article 27 du Projet de loi propose de créer une nouvelle structure auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, chargée de mettre en œuvre les nouvelles mesures prévues par le projet sous rubrique.

Dans ce contexte, le Conseil estime qu'il faudrait éviter la prolifération d'autorités compétentes et souhaite rappeler ses avis relatifs aux projets de loi n°7366 (blocage géographique) et n°7456 (protec-

tion des consommateurs), indiquant notamment « *que le gouvernement devrait engager une réflexion concernant le regroupement des compétences relatives à la mise en œuvre des règles de concurrence et de la consommation au sein d'une même institution, à l'instar de nombreux autres États membres de l'UE. En effet, une telle consolidation contribuerait à améliorer davantage la protection du consommateur en permettant l'action administrative inspirée des compétences déjà dévolues au Conseil de la concurrence, soumise au contrôle juridictionnel* ».

*

4. CONCLUSION

Le Conseil marque son accord avec le projet de loi susvisé, sous réserve des précisions soulevées ci-avant.

Ainsi délibéré et avisé en date du 25 novembre 2021.

Pierre BARTHELMÉ
Président

Marco ESTANQUEIRO
Conseiller

Mattia MELLONI
Conseiller

Jean-Claude WEIDERT
Conseiller

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/03

N° 7904³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

**AVIS DE LA CHAMBRE DES FONCTIONNAIRES
ET EMPLOYES PUBLICS**

(7.12.2021)

Par dépêche du 18 octobre 2021, Madame le Ministre de la Protection des consommateurs a demandé, „dans les meilleurs délais“, l'avis de la Chambre des fonctionnaires et employés publics sur le projet de loi spécifié à l'intitulé.

L'objectif du projet de loi est de transposer en droit luxembourgeois la directive (UE) 2019/2161, dite directive „Omnibus“, qui vise une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs.

Les mesures principales prévues par le projet de loi sont les suivantes:

- l'adaptation, conformément à la directive européenne, du régime des sanctions pénales pouvant être infligées aux professionnels en cas de violation des règles de protection des consommateurs;
- l'introduction d'un nouveau dispositif de sanction administrative que le Ministère de la Protection des consommateurs peut décider à l'encontre de professionnels qui ne respectent pas les dispositions du droit de la consommation;
- la création d'un nouveau service spécial auprès du Ministère de la Protection des consommateurs qui a pour mission d'effectuer des contrôles et de conseiller le ministre dans le domaine en question;
- la précision de certaines dispositions légales traitant de l'obligation d'information des consommateurs, essentiellement afin de les adapter à l'ère numérique.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics se limitera à formuler dans le présent avis quelques remarques sur les volets qui l'intéressent plus particulièrement, sans commenter en détail les dispositions très techniques prévues par le texte sous examen.

Concernant tout d'abord le nouveau dispositif de sanction administrative, il est précisé à l'exposé des motifs joint au projet de loi que ce dispositif poursuit entre autres un but de sensibilisation et de contrainte vis-à-vis des professionnels en matière de protection des consommateurs, „l'efficacité seule des sanctions d'ordre pénal (n'étant) pas toujours suffisante“.

La Chambre s'étonne de cette dernière affirmation, puisque des sanctions pénales devraient par définition être plus dissuasives que des sanctions administratives.

Le dispositif de sanction administrative projeté qui peut être mis en œuvre par le Ministère de la Protection des consommateurs comprend trois étapes: l'invitation du professionnel à donner des explications sur son comportement fautif, le décernement d'un avertissement écrit au professionnel lorsque

les explications données par celui-ci sont insuffisantes ou lorsque celui-ci ne fournit pas d'explications du tout, et l'engagement d'une action en cessation ou en interdiction.

La Chambre se demande de quels moyens de contrainte le Ministère dispose au cas où le professionnel refuserait de donner suite aux démarches lui imposées. Il se pose donc le cas échéant un problème d'efficacité des mesures projetées, notamment si le professionnel est une grande entreprise multinationale.

Ensuite, la Chambre des fonctionnaires et employés publics tient à présenter certaines observations concernant la création du nouveau service auprès du Ministère de la Protection des consommateurs qui aura entre autres pour mission de surveiller l'application des dispositions en matière de protection des consommateurs.

D'après l'exposé des motifs, il est *„jugé nécessaire de mettre en place une structure dédiée à la mise en œuvre efficace des droits des consommateurs“*.

La Chambre s'étonne de cette précision. Elle estime que le Ministère de la Protection des consommateurs devrait lui-même être en charge de la mise en œuvre de ces droits. En effet, le Ministère a été créé spécifiquement dans cet objectif.

Pour ce qui est de l'organisation du nouveau service, l'article L. 311-10 – qui est introduit dans le Code de la consommation par l'article 27 du projet de loi – prévoit au paragraphe (3), première phrase, que *„le service (...) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale (...)“*.

La Chambre des fonctionnaires et employés publics signale que, depuis l'entrée en vigueur au 1^{er} octobre 2015 des textes relatifs aux réformes dans la fonction publique, la référence à la *„carrière supérieure“* est en général à remplacer par celle de *„catégorie de traitement A“*. S'y ajoute toutefois en l'occurrence que le fonctionnaire susvisé occupe une fonction dirigeante, qui est réservée aux agents du groupe de traitement A1. Il faudra donc adapter le texte projeté en conséquence.

Aux termes du paragraphe (3), dernière phrase, *„le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code“*.

La Chambre relève que, à l'instar des dispositions prévues par les lois organiques d'autres administrations, il y a lieu de déterminer précisément lesquels des agents seront qualifiés pour avoir la qualité d'officier de police judiciaire. Il faudra notamment préciser le groupe de traitement et/ou la fonction qui donnent droit à l'octroi de ladite qualité.

De plus, le texte sous avis ne détermine ni les attributions ni les pouvoirs des agents ayant la qualité d'officier de police judiciaire dans le cadre de la recherche et de la constatation des infractions aux dispositions applicables dans le domaine de la protection des consommateurs.

En outre, les modalités de désignation et d'assermentation des agents en question font défaut à la disposition projetée.

À noter finalement que, d'après la législation applicable à d'autres administrations dans la fonction publique, l'octroi de la qualité d'officier de police judiciaire est toujours conditionné par l'accomplissement d'une formation professionnelle spéciale en relation avec le domaine concerné. Le texte sous examen est cependant muet à ce sujet.

Au vu des observations qui précèdent, la Chambre des fonctionnaires et employés publics propose de supprimer la dernière phrase de l'article L. 311-10, paragraphe (3), et de compléter cet article par un nouveau paragraphe (4), ayant la teneur suivante par exemple:

„(4) Les infractions aux dispositions légales et réglementaires en matière de protection des consommateurs et aux mesures prises en vertu desdites dispositions légales et réglementaires sont constatées par les agents du service à partir de la catégorie/du groupe de traitement [à déterminer], assumant la fonction [à préciser si nécessaire], désignés par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions et dûment assermentés.

Ils constatent les infractions par des procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve du contraire. Leur compétence s'étend à tout le territoire du Grand-Duché de Luxembourg.

Les agents visés à l'alinéa 1^{er} doivent avoir suivi et accompli une formation professionnelle spéciale portant sur la recherche et la constatation des infractions ainsi que sur les dispositions pénales et administratives de la législation et de la réglementation en matière de protection des consommateurs. Le programme et la durée de la formation ainsi que les modalités de contrôle des connaissances sont arrêtés par règlement grand-ducal.

Avant d'entrer en fonction, les agents visés à l'alinéa 1^{er} prêtent, devant le président du tribunal d'arrondissement de Luxembourg, le serment suivant: « Je jure fidélité au Grand-Duc, obéissance à la Constitution et aux lois de l'État. Je promets de remplir mes fonctions avec intégrité, exactitude et impartialité ».

À compter de leur prestation de serment, les agents visés à l'alinéa 1^{er} ont la qualité d'officier de police judiciaire.“

Pour le reste, la Chambre n'a pas d'autres remarques spécifiques à présenter quant au projet de loi sous examen, qui vise pour l'essentiel à mettre le droit national en conformité avec les normes européennes en matière de protection des consommateurs. Elle se déclare par conséquent d'accord avec ledit projet lui soumis pour avis, sous la réserve toutefois de toutes les observations qui précèdent.

Ainsi délibéré en séance plénière le 7 décembre 2021.

Le Directeur,
G. TRAUFFLER

Le Président,
R. WOLFF

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/04

N° 7904⁴

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES METIERS

(7.2.2022)

RESUME STRUCTURE

Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer la directive 2019/2161 dite « directive Omnibus » qui vise à combler les lacunes dans les droits nationaux concernant les sanctions, afin de les rendre réellement efficaces et proportionnées pour mieux dissuader les infractions au droit de la consommation liées à l'affichage de prix, aux pratiques déloyales, ou à d'autres manquements aux droits des consommateurs.

La directive Omnibus entend aussi moderniser le droit de la consommation afin notamment de prendre en considération le développement continu des outils numériques.

Concernant les sanctions, la Chambre des Métiers marque son accord avec la transposition de la directive Omnibus dans le Code de la consommation, et elle salue en particulier que les amendes actuelles ne sont pas aggravées et que le risque accru d'infractions de grande ampleur, inhérent au développement de l'utilisation du numérique, soit désormais pris en considération.

En revanche, la Chambre des Métiers critique le projet de loi en ce qu'il prévoit, au-delà des prescriptions minimales de la directive Omnibus, d'introduire des sanctions administratives et de créer un nouveau service en charge de ces sanctions, alors que ces propositions tendent à ajouter des procédures contraignantes et coûteuses à la fois pour l'Etat et pour les professionnels.

En effet, si l'objectif de mieux faire respecter le droit de la consommation est louable, la Chambre des Métiers estime en particulier que le risque d'infractions au Code de la consommation pour le secteur artisanal réside essentiellement dans l'inflation normative des règles à respecter et dans leur complexification, et qu'il conviendrait au contraire d'œuvrer en faveur d'une simplification des règles et des procédures, respectivement de prévoir des explicatifs en fonction des activités et des types de contrats qui peuvent être passés.

Tout en saluant la transposition de la directive Omnibus et la modernisation du droit de la consommation, la Chambre des Métiers critique que la possibilité ouverte par cette directive pour les contrats de réparation de ne pas exiger du professionnel de faire signer à son client une reconnaissance préalable écrite portant sur la perte de son droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté, n'ait pas été prise.

En effet, n'est-ce pas dans la logique des choses que l'artisan se déplace au domicile de son client qui le sollicite et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre et sans exiger du client de

lui faire signer tellement de documents, alors que la confiance et la bonne foi sont – et devraient rester – le fondement des rapports contractuels entre l’artisan et son client.

*

Par sa lettre du 26 octobre 2021, Madame la Ministre de la Protection des consommateurs a bien voulu demander l’avis de la Chambre des Métiers au sujet du projet de loi repris sous rubrique.

*

1. CONSIDERATIONS GENERALES

Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer la directive 2019/216¹ (ci-après « directive Omnibus ») qui modifie quatre directives du droit européen de la consommation², afin d’une part, de mieux dissuader et sanctionner les infractions au droit de la consommation, et d’autre part, d’adapter le cadre juridique de la protection des consommateurs au développement continu des outils numériques.

La directive Omnibus prévoit que les dispositions nationales en vue de sa transposition soient effectives au 28 mai 2022³.

1.1. Les nouvelles dispositions en matière de sanctions

Afin que les sanctions du droit de la consommation soient à la fois effectives et dissuasives, tout en étant proportionnées et harmonisées au niveau européen, la directive Omnibus demande aux Etats membres de prendre en considération des critères non exhaustifs et indicatifs pour l’imposition de sanctions liées aux infractions en matière d’affichage de prix, de pratiques déloyales, ou d’autres manquements aux droits des consommateurs.

On notera parmi les critères la prise en considération de la nature, la gravité, l’ampleur et la durée des infractions, le caractère répété des infractions, et les mesures de réparations offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur.

La directive Omnibus introduit aussi dans le droit de la consommation pour les manquements aux indications des prix, les pratiques commerciales déloyales, ou les manquements à différents droits des consommateurs, le mécanisme des infractions de grande ampleur et d’infractions de grande ampleur à l’échelle de l’Union visé par le règlement (UE) 2017/2394⁴.

Pour les infractions de grande ampleur, le montant maximum de la sanction est fixé au minimum à 4% du chiffre d’affaires annuel de l’entreprise concernée, voire à 2 millions d’euros si les informations concernant le chiffre d’affaires du professionnel ne sont pas disponibles.

1 La directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l’Union en matière de protection des consommateurs

2 Les directives modifiées par la directive Omnibus sont les suivantes :

- la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ;
- la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d’indication des prix des produits offerts aux consommateurs ;
- la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil ;
- 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.

3 Délai de transposition malheureusement déjà dépassé, soit le 28 novembre 2021

4 Les infractions de grande ampleur sont définies par l’article 3 du Règlement (UE) 2017/2394 du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l’application de la législation en matière de protection des consommateurs.

Le projet de loi sous avis transpose fidèlement ces dispositions et il est souligné qu'il ne modifie pas le panel des sanctions pénales qui sont en vigueur pour les infractions en matière d'affichage de prix, de pratiques déloyales, ou d'autres manquements aux droits des consommateurs.

Cependant, le projet de loi prévoit d'aller au-delà de la directive Omnibus en introduisant un dispositif de sanctions administratives et la création d'un nouveau service spécifique en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation qui est rattaché au ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions (ci-après « le Ministre »).

La Chambre des Métiers n'est cependant pas favorable à ces deux initiatives qui vont au-delà des prescriptions minimales de la directive Omnibus, et qui tendent à ajouter une charge administrative inutile sur les PME et les TPE au Luxembourg.

1.2. La modernisation du droit de la consommation

Poursuivant l'objectif d'améliorer et de moderniser le droit de la consommation au développement du numérique, la directive Omnibus modifie différentes règles concernant l'indication des prix des produits, les pratiques commerciales déloyales, et le droit de rétractation.

La directive Omnibus impose aussi, en cohérence avec les directives 2019/770 et 2019/771 qui adaptent les garanties légales du droit de la consommation aux contrats de contenus ou de services numériques.⁵, d'intégrer les nouvelles notions de places de marché en ligne⁶ et de contenus numériques dans différents aspects du droit de la consommation.

1.2.1. Concernant l'indication des prix

Le principal changement résultant de la directive Omnibus est l'obligation faite au professionnel de mentionner un « prix de référence » en cas de réduction de prix.

Le prix de référence est défini comme étant le prix le plus bas appliqué au cours d'une période minimale de 30 jours précédant la réduction de prix.

Deux précisions sont cependant apportées, à savoir que le prix de référence ne doit pas être adapté si la réduction de prix est progressive, et que, si le bien ou le service est commercialisé depuis moins de 30 jours, le prix de référence est le prix le plus bas apprécié au jour du lancement du produit ou du service.

Une autre modification concernant l'affichage des prix est relative aux contrats à distance et hors établissement si la fixation du prix est personnalisée sur la base d'une prise de décision automatisée, par exemple via un algorithme. Dans ce cas, le professionnel est tenu d'informer explicitement et préalablement le consommateur (articles L.222-3 et L.222-6, paragraphe (1), du Code de la consommation).

1.2.2. Concernant les pratiques commerciales déloyales

Un changement qui est à souligner comme constituant une simplification pour le professionnel est la suppression de l'obligation indirecte d'informer le consommateur du traitement des réclamations au stade de la publicité (ou « invitation à l'achat »), car il est déjà prévu que l'obligation d'information concernant le traitement des réclamations soit effectuée au stade précontractuel.⁷

5 Il est renvoyé au projet de loi N°7818 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de : 1° la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques ; 2° la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

6 Une « place de marché en ligne » est définie comme étant « un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploitée le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs » (projet d'article L.010-1, nouveau point 15)).

7 Concrètement le projet de loi sous avis supprime l'obligation d'informer des modalités du traitement des informations de la liste des informations considérées substantielles de l'article L.122-3, paragraphe 4 et pouvant qualifier une omission trompeuse.

Mis à part cet allègement qui est plutôt une rectification, la directive Omnibus accroît la liste des pratiques déloyales.

Parmi les actions trompeuses, est ajoutée la circonstance de présenter un bien comme étant identique à un bien commercialisé dans un autre Etat membre si « *ce bien à une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes ou objectifs* » (modification de l'article L.122-2 paragraphe 2 du Code de la consommation).

Concernant les omissions trompeuses, sont ajoutées différentes informations désormais réputées substantielles lors d'une invitation à l'achat liées au commerce en ligne, en particulier l'information de savoir si le vendeur sur une place de commerce en ligne est un professionnel ou pas ; les informations concernant les paramètres qui déterminent le classement des produits – obligation cependant non applicable aux moteurs de recherche – et les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit en question.

La liste des pratiques commerciales trompeuses réputées déloyales en toute circonstance (ou « liste noire ») est aggravée par différentes pratiques concernant exclusivement le commerce en ligne.

Parmi ces pratiques désormais prohibées on souligne celle d'obtenir un meilleur classement en ligne via un paiement ou une publicité payante, sauf si le consommateur est informé ; celle de charger une personne d'envoyer des faux avis ou de fausses recommandations ; ou encore celle de déformer l'avis de consommateurs afin de promouvoir des produits.

1.2.3. La poursuite de l'intégration des contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques (liés ou non à la vente d'un bien) dans le spectre du Code de la consommation

L'intégration des contrats de fourniture de contenus et de services numériques se poursuit avec la directive Omnibus qui impose d'adapter différentes parties du code de la consommation afin de les soumettre à différentes obligations liées aux obligations d'information (L.111-1 et suivants), aux obligations d'indication des prix (articles L.112-14 et suivants), aux pratiques commerciales déloyales (articles L.112-2 et suivants) et aux « autres droits des consommateurs » visant tant la livraison, les éventuels frais pour l'utilisation du moyen de paiement, le transfert du risque ou encore les éventuels frais supplémentaires. (art.L.213-1. et suivants).

Parmi les contrats de fourniture de contenu et service numérique, les obligations à respecter par le professionnel varient suivant qu'il s'agit d'un contrat de vente de biens comportant des éléments numériques, telle la vente d'un smartphone qui contient un système d'exploitation et des applications préinstallées ; qu'il s'agit d'un contrat de fourniture de contenus numériques non fourni sur un support matériel, telle une publication électronique ou l'accès à un média social, et aussi suivant que le contrat est un contrat payant ou à titre gratuit alors qu'en réalité le professionnel se rémunère via la collecte de données personnelles.⁸

1.2.4. Les modifications concernant le droit de rétractation

a) L'adaptation du droit de rétractation aux contrats de contenus et services numériques

Le droit de rétractation des contrats à distance et hors établissement est adapté pour les contrats de fourniture de contenu et service numérique qui seraient conclus à distance ou hors établissement.

Les aménagements visent en premier lieu à préciser les situations où le droit de rétractation ne peut pas être exercé par le consommateur.

⁸ Dans son avis liée au projet de loi n°7818 portant transposition des directives 2019/770 et 2019/771, la Chambre des Métiers regrette (...) que le projet de loi sous avis n'ait pas clarifié quelles sont les exigences pour que des contrats de fourniture de contenus ou services numériques, a priori gratuits, mais en réalité conclus en échange de données à caractère personnel soient reconnus valables en droit luxembourgeois : en effet, alors que la transposition de la directive (UE) 2019/770 impose de soumettre de tels contrats au Code de la consommation, il serait souhaitable de définir en amont dans quelle mesure de tels contrats sont valables. » (Doc. parl. n°7818(7), page 1).

Concernant les contrats de fourniture de service, le droit positif prévoit que le droit de rétractation ne peut pas être exercé après que le service a été pleinement exécuté, à la condition que le professionnel puisse justifier de l'accord préalable exprès du consommateur pour commencer l'exécution du contrat et de la reconnaissance qu'il perdra son droit de rétractation.

Le projet de loi sous avis ajoute que cette double exigence de preuve n'est imposée que pour les contrats de fourniture de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer (projet d'article L.222-9, (7), a), du Code de la consommation).

Pour les contrats sans obligation de payer, le professionnel n'est pas tenu d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consentement pour exécuter le contrat pendant le délai de rétractation car la sanction du non-respect de ces exigences est que le consommateur ne doit pas payer le prix convenu au contrat. Aussi, pour les contrats sans obligation de payer, la double exigence de preuve n'est pas pertinente, comme mentionné au considérant 38 de la directive Omnibus.

Concernant les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le professionnel doit, en plus des conditions applicables précédemment, fournir une confirmation au consommateur sur un support durable de l'accord préalable et de la reconnaissance de la perte du droit de rétractation, au plus tard avant le début de l'exécution du contrat, pour se prévaloir de l'exception au droit de rétractation (projet d'article L.222-9, (7), m), du Code de la consommation).

Les aménagements visent ensuite à préciser les conséquences de l'exercice du droit de rétractation pour les contrats de contenus ou services numériques, tant pour le consommateur que pour le professionnel.

Concernant le consommateur, le projet de loi ajoute pour ces contrats que ce dernier doit s'abstenir d'utiliser le contenu ou service numérique et de le rendre accessible à des tiers (projet d'article L.222-10, paragraphe 9, du Code de la consommation). En revanche, il est précisé que le consommateur a le droit de récupérer le contenu numérique qu'il a fourni ou créé lors de l'exécution du contrat – même en dehors de l'exercice d'un droit de rétractation – et que l'exercice de ce droit doit être sans frais, dans un délai raisonnable et un format couramment utilisé (projet d'article L.222-10-1, paragraphe 4, du Code de la consommation).

Concernant le professionnel, le projet de loi ajoute que ce dernier a le droit, en cas d'exercice du droit de rétractation, de bloquer l'accès au contenu ou service numérique (projet d'article L.222-10-1, paragraphe 5, du Code de la consommation).

b) Les deux options ouvertes par la directive Omnibus concernant le droit de rétractation

La directive omnibus ouvre deux possibilités de choix aux Etats membres concernant le droit de rétractation.

La première option est la possibilité donnée aux Etats Membres d'aggraver le délai de rétractation de 14 jours calendrier à 30 jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées au domicile du consommateur ou d'excursions organisées par le professionnel.

La seconde option concerne le contrat qui est conclu hors établissement alors que le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation.

Dans ce cas de figure, la directive Omnibus ouvre en effet la possibilité aux Etats membres de prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement effectué, s'il donne son accord pour l'exécution des travaux, sans qu'il soit exigé du professionnel d'avoir à faire signer au préalable au consommateur le formulaire suivant lequel ce dernier reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation (article 4 de la directive Omnibus, paragraphe 12, b).

Si la Chambre des Métiers approuve le projet de loi en ce qu'il n'a pas opté pour un délai de rétractation aggravé pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées au domicile du consommateur ou d'excursions organisées par le professionnel, elle critique cependant que la possibilité de simplifier les choses n'ait pas été saisie lorsque le consommateur a expressément demandé au professionnel d'effectuer des travaux de réparation, alors que cette simplification fait du sens et qu'elle est régulièrement demandée par le secteur artisanal.

*

2. OBSERVATIONS PARTICULIERES

2.1. La Chambre des Métiers s'oppose à l'ajout de sanctions administratives et à la création d'un service spécifique

Le projet de loi sous avis propose d'ajouter, en plus des recours civils et des sanctions pénales en vigueur, un mécanisme de sanctions administratives pour les infractions au Code de la consommation, tels les manquements aux obligations d'information pour les contrats autres qu'à distance ou hors établissement (projet d'article L.113-1, paragraphe 8) ; les pratiques commerciales déloyales (projet d'article L.122-9) ; l'invocation à l'encontre d'un consommateur une clause ou combinaison de clauses abusives (projet d'article L.211-4, paragraphe 3) ; la fourniture non demandée d'un bien ou d'un service (projet d'article L.213-7, paragraphe 3) et certains manquements en matière de contrats à distance ou hors établissement (projet d'article L.222-11, paragraphe 11 pour les manquements visés aux paragraphes 4 à 9).

La procédure proposée par le projet de loi sous avis permet, suivant l'exposé des motifs, de garantir que la sanction administrative serait en réalité non pas à qualifier de sanction en tant que telle mais de mesure préventive et qu'elle respecterait en conséquence le principe de non-cumul des sanctions, ou principe « non bis in idem » (exposé des motifs, p.7).

La procédure envisagée comprend trois étapes, avec en premier lieu une demande adressée par le Ministre au professionnel de lui fournir – dans un délai qui doit être de 15 jours calendriers au moins – des explications sur un manquement qui aurait été constaté. Ensuite, si le professionnel ne fournit pas d'explications endéans le délai fixé, ou s'il est constaté qu'il y a une infraction « manifeste, sérieuse et grave », le projet de loi donne la possibilité au Ministre de notifier un avertissement écrit. Enfin, si la violation persiste ou survient à nouveau, le Ministre se réserve le droit d'engager une action en cessation sur la base des articles L.320-1 et suivants du Code de la consommation.

Pour la mise en œuvre de cette procédure de sanctions administratives, le projet de loi sous avis propose de créer un service spécifique qui aurait la charge de réaliser des contrôles du marché et de conseiller le Ministre dans le prononcé de ces sanctions.

La Chambre des Métiers critique cette nouvelle procédure de sanction qui tend à ajouter des complications administratives aux professionnels, et en particulier des PME et des TPE du secteur artisanal, alors que les dérives et potentielles atteintes aux droits des consommateurs sont essentiellement liées à l'évolution du commerce en ligne, et, aux yeux de la Chambre des Métiers, à une forme de déshumanisation des rapports sociaux inhérente à une utilisation exclusive des outils numériques.

Si l'objectif de mieux faire respecter le droit de la consommation est louable, le projet d'ajouter, aux sanctions pénales actuelles, des sanctions administratives semble disproportionné pour le secteur artisanal.

En effet, on ne comprend pas en quoi l'activité d'une PME ou TPE du secteur artisanal serait plus « dangereuse » vis-à-vis d'un client qu'auparavant, alors que le métier d'un artisan, qui est de proposer un savoir-faire, repose, avant comme maintenant, sur une réelle connaissance des besoins d'un client déterminé.

Si le risque d'être en infraction pour les entreprises du secteur artisanal accroit, la Chambre des Métiers estime que cette éventualité proviendrait essentiellement de l'inflation normative des règles à respecter et de leur complexification.

Il convient d'ajouter que, dans cette évolution de plus en plus technique du droit en général, et du droit de la consommation en particulier, les PME et les TPE du secteur artisanal subissent peut être plus que d'autres activités un risque d'être en infraction, car – alors que le succès d'une activité artisanale repose depuis toujours sur la reconnaissance des clients – il est difficilement acceptable de devoir, aujourd'hui, engager un spécialiste du droit pour encadrer juridiquement l'activité au quotidien, et sans mentionner la surcharge organisationnelle et le surcoût qui en résulte.

Aussi, au lieu de surveiller et de sanctionner les professionnels qui seraient en infraction avec des règles, qui sont parfois difficiles à comprendre pour des non-spécialistes ; il conviendrait de se poser la question d'une simplification des règles à respecter, notamment par la référence à des grands principes plus facilement compréhensibles, ou/et de prévoir des fiches explicatives standardisées en fonction des activités et des types de contrats qui peuvent être passés.

2.2. La Chambre des Métiers demande une simplification des règles conformément à la directive Omnibus lorsqu'un client demande des travaux de réparation

La directive Omnibus ouvre la possibilité aux Etats membres de prévoir que le droit de rétractation disparaît lorsqu'un client consommateur demande à un professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, dès lors que le client accepte que l'exécution des travaux commence pendant le délai de rétractation sans que soit exigée une reconnaissance préalable écrite de la perte du droit de rétractation.

Cette option est une simplification au formalisme actuel qui fait du sens pour ces contrats qui correspondent à des situations de la vie quotidienne.

Pour rappel, lorsqu'un artisan est sollicité pour se déplacer au domicile de son client et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre, il conclut un contrat de prestation de service hors établissement soumis à un lourd formalisme.

En effet, l'artisan, avant de pouvoir commencer à travailler, doit avoir en premier lieu informé son client de manière claire et compréhensible et par écrit – ou moyennant l'accord du client sur un support durable – de toutes les informations précontractuelles imposées pour les contrats hors établissement qui sont listées aux articles L. 221-2, paragraphe 1, et L.222-6, paragraphe 1, du Code de la consommation.

Ensuite, l'artisan doit avoir fourni au client une copie du contrat signé ou une confirmation écrite du contrat, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard avant le début de l'exécution de la prestation de service (art.L.222-7, paragraphe 2, du Code de la consommation). On notera une petite nuance pour les contrats dont le montant ne dépasse pas 200 € pour lesquelles les informations précontractuelles doivent impérativement être fournies au plus tard lors de l'exécution de la prestation de service (article L.222-7, paragraphe 4, du Code de la consommation).

Et enfin, si l'artisan entend commencer sa prestation pendant le délai de rétractation alors que le caractère urgent des travaux n'est pas prouvé, il doit encore justifier de l'accord préalable exprès du consommateur pour commencer l'exécution du contrat pendant le délai de rétractation et aussi de la reconnaissance écrite de ce dernier qu'il perdra son droit de rétractation.

Il est cependant surprenant que le droit de la consommation assimile les contrats de réparation à une situation exceptionnelle, et qu'il leur impose le même formalisme que celui prévu pour d'autres contrats de prestations de services conclus hors établissement.

En effet, n'est-ce pas dans la logique des choses que l'artisan se déplace au domicile de son client qui le sollicite et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre et sans exiger du client de lui faire signer tellement de documents, alors que la confiance et la bonne foi sont – et devraient rester – le fondement des rapports contractuels entre l'artisan et son client.

Au vu de ces considérations, la Chambre des Métiers estime que l'option ouverte par la directive Omnibus pour les contrats de réparation hors établissement devrait être transposée par le projet de loi sous avis en ce qu'elle permet d'alléger quelque peu les règles à respecter.

*

La Chambre des Métiers ne peut approuver le projet de loi que sous la réserve expresse de la prise en considération de ses observations ci-avant formulées.

Luxembourg, le 7 février 2022

Pour la Chambre des Métiers

Le Directeur Général,
Tom WIRION

Le Président,
Tom OBERWEIS

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/05

N° 7904⁵

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DES SALARIES

(9.2.2022)

1. La directive 2019/2131 a été adoptée pour remédier aux problèmes identifiés dans le cadre du bilan de santé REFIT de la législation communautaire en matière de consommation et de commercialisation, et de l'évaluation de la directive sur les droits des consommateurs : application insuffisante, sensibilisation limitée des consommateurs et des professionnels aux droits des consommateurs, manque de cohérence des obligations d'information et nécessité d'adapter les règles à l'ère numérique.

2. À cette fin, la directive à transposer en droit interne :

1. introduit des critères communs, non exhaustifs et indicatifs, pour l'application des sanctions dans quatre directives relatives à la protection des consommateurs : la directive sur les clauses contractuelles abusives, la directive sur l'indication des prix, la directive sur les pratiques commerciales déloyales et la directive sur les droits des consommateurs ; et
2. modernise les directives relatives à la protection des consommateurs, en particulier la directive sur les pratiques commerciales déloyales et la directive sur les droits des consommateurs, compte tenu du développement continu des outils numériques (notamment les marchés en ligne) et des échanges économiques (notamment les contrats relatifs aux contenus numériques).

3. Les principales modifications apportées au Code de la consommation luxembourgeois telles que proposées dans le projet de loi concernent ainsi la précision et l'harmonisation des sanctions, la spécification de la structure administrative mettant en œuvre la protection des consommateurs et les nouvelles dispositions de fond.

I. Précision et harmonisation des sanctions

4. Afin de faciliter une application plus cohérente des sanctions aux infractions commises au droit de la consommation, qui ont par ailleurs souvent une dimension (intra-)communautaire, la directive européenne introduit de nouveaux critères pour la détermination de ces sanctions dans les quatre directives précitées. Ces critères couvrent notamment l'infraction (par exemple la nature, la gravité, la durée), les mesures d'atténuation/de réparation prises par le vendeur, les gains et les pertes et les sanctions imposées pour la même infraction dans les affaires transfrontalières. Les États membres doivent également prévoir la possibilité d'imposer des amendes par le biais de procédures administratives ou d'engager des procédures judiciaires pour l'imposition d'amendes. Le projet de loi introduit ces éléments dans les sections pertinentes du Code de la Consommation luxembourgeois.

5. Au Luxembourg, le Ministère de la Protection des consommateurs vise également à améliorer la protection des consommateurs et le respect du droit de la consommation par les professionnels en introduisant une nouvelle mesure réglementaire : l'avertissement écrit. L'avertissement écrit existera à côté des sanctions pénales et des pouvoirs d'exécution d'autres autorités en vertu du Code de la Consommation. À plusieurs endroits, le projet de loi introduit l'avertissement écrit dans le cadre d'un processus d'application en trois étapes :

1. Si le Ministre de la Protection des Consommateurs a connaissance du non-respect par un professionnel de règles spécifiques, le ministre peut inviter le professionnel à fournir des explications dans un délai d'au moins 15 jours.
2. Si le professionnel n'a pas fourni d'explications ou si le ministre conclut que le professionnel viole les règles de manière manifeste, sérieuse et grave, le ministre peut envoyer une lettre recommandée au professionnel constatant la violation et demandant la mise en conformité dans un délai raisonnable (avertissement écrit).
3. Si cette violation notifiée se poursuit ou se reproduit, et si elle porte ou pourrait porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs (au sens de l'article L. 311-1 du Code de la Consommation), le ministre peut demander une injonction (action en cessation) ou une interdiction (action en interdiction).

II. Spécification de la structure administrative chargée de la protection des consommateurs

6. Le projet de loi prévoit la création d'un nouveau service au sein du Ministère de la Protection des Consommateurs, suivant l'évolution du droit de la consommation et des pouvoirs de sanction administrative dudit Ministère. Le service sera chargé de la mise en œuvre du droit de la consommation et sa mission générale sera de veiller à ce que les professionnels respectent les droits prévus par le Code de la Consommation et les autres lois protégeant les intérêts des consommateurs, lorsque l'action ou l'omission peut ou pourrait porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant au Luxembourg, lorsque le professionnel est établi au Luxembourg ou lorsque les preuves ou les actifs concernant l'action ou l'omission sont situés au Luxembourg.

7. Notre Chambre professionnelle se rallie aux constats et critiques avancés par l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) concernant la création d'une structure ad hoc susceptible d'être à terme institutionnalisée de sorte à recouvrir une certaine indépendance.

8. En effet, l'ULC se réfère à l'exposé des motifs du projet de loi en vertu duquel il est proposé de créer dans une première phase un service habilité à faire des contrôles du marché et qui conseillera le Ministre de la Consommation dans la prononciation de sanctions administratives. Les auteurs du projet mettent en perspective que dans un second temps ce service pourrait être transformé en une structure indépendante voire même être regroupé avec une autre structure.

9. Or, force est de constater que cette volonté politique ambitieuse ne marque guère de progrès par rapport à la situation actuellement en vigueur.

10. En effet, si la proposition peut être accueillie favorablement tel que le soulève également l'Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC), il est toutefois à déplorer que la dotation en personnel du service soit „réduite au strict minimum“.

11. L'intégration exacte du nouveau service dans l'administration du Ministère de la Protection des Consommateurs n'est pas non plus bien spécifiée et pourrait bénéficier d'une clarification supplémentaire.

12. Un autre point ouvert est l'étendue exacte des pouvoirs de ce service, ainsi que la formation ou l'expérience requise pour ses membres.

13. En outre, la mesure proposée pourrait bénéficier d'une plus grande clarté, notamment en ce qui concerne les conséquences si le professionnel ne se conforme pas à la mesure.

14. En effet, comme le soulève l'ULC, il convient en effet d'accorder au Ministre de la Protection des Consommateurs de véritables pouvoirs de sanction, lui permettant de faire efficacement face surtout aux défis issus de l'économie digitale multinationale.

15. Persistent encore des points d'interrogation sur la question de savoir comment le service traitera les questions de consommation pour lesquelles une expertise en matière de droit de la concurrence est nécessaire (par exemple la tarification et la structure du marché). A cet égard, notre Chambre professionnelle se rallie avec l'ULC à la position du Conseil de la concurrence en vue d'un regroupement des compétences relatives à la mise en œuvre des règles de concurrence et de la consommation au sein d'une même institution, à l'instar de la réalité existant déjà dans d'autres Etats membres de l'Union européenne.

III. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

16. Enfin, le projet de loi transpose les dispositions matérielles de la directive sur l'information des consommateurs visant à améliorer et à moderniser les droits des consommateurs dans les quatre directives à la lumière de l'évolution des marchés numériques, en particulier des marchés en ligne.

17. La section générale de l'information du consommateur (Titre 1 du Livre 1^{er} du Code de la Consommation) est mise à jour avec diverses obligations, notamment :

1. un régime d'information détaillé concernant les réductions de prix, avec l'exigence clé que le prix antérieur affiché soit le prix le plus bas appliqué pendant une période d'au moins 30 jours avant la réduction de prix, sauf si le produit est sur le marché depuis moins de 30 jours,
2. de nouvelles obligations d'information précontractuelle couvrant :
 - a. le vendeur,
 - b. la personnalisation du prix,
 - c. des informations générales sur les principaux paramètres de classement de la fonction de recherche sur la plateforme (et leur ordre d'importance),
 - d. le tiers vendeur (sur une plateforme).

18. La section sur les pratiques commerciales déloyales (Titre 2 du Livre 1^{er} du Code de la Consommation) est mise à jour avec notamment:

1. la description des informations considérées comme importantes dans le cadre des omissions trompeuses, à savoir :
 - a. le fait que le tiers vendeur sur une plateforme soit un professionnel ou non,
 - b. des informations générales sur les principaux paramètres (et leur ordre d'importance) qui déterminent le classement des produits affichés à l'aide de la fonction de recherche de la plateforme,
 - c. les informations nécessaires pour établir que les consommateurs qui publient des avis sur les produits sur les plateformes ont effectivement acheté ces produits.
2. les descriptions des pratiques commerciales qui sont considérées comme trompeuses en toutes circonstances, en particulier :
 - a. la revente de billets pour des événements si le professionnel les a obtenus en utilisant des moyens automatisés pour contourner les règles applicables à l'achat des billets,
 - b. déclarer que les critiques d'un produit sont soumises par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'elles proviennent de tels consommateurs,
 - c. soumettre ou mandater une autre personne morale ou physique pour soumettre de faux avis ou de fausses approbations de consommateurs, ou présenter de manière inexacte des avis de consommateurs ou des approbations sociales, afin de promouvoir des produits,
 - d. fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans divulguer clairement toute publicité payante ou tout paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.

19. Le projet de loi transpose pour l'essentiel la directive sur l'harmonisation des prix sans exercer les options de surréglementation offertes aux États membres. Les seules options exercées sont celles prévues dans le cadre du régime des réductions de prix de la directive sur l'harmonisation des prix à l'importation, à l'exception de l'option couvrant les biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement. Les principales raisons invoquées pour ne pas exercer les autres options sont l'égalité de traitement des modalités de vente, les dispositions existantes, le souci d'éviter une dilution des droits d'information des consommateurs et l'adoption précipitée de règles dans un domaine où les règles se chevauchent.

20. La CSL rejoint les remarques formulées par l'ULC concernant les obligations d'information imposées aux fournisseurs de produits sur les marchés en ligne tant en relation avec les pratiques commerciales que celles ayant trait aux droits contractuels des consommateurs.

21. En effet, la transposition de la nouvelle directive concernant les obligations d'information s'opère sans recours aux options de renforcement du dispositif législatif national. Il n'est ainsi pas prévu que les plateformes doivent assumer une quelconque responsabilité contractuelle concernant les biens ou services vendus par des tiers sur leurs sites en ligne. Notre Chambre professionnelle déplore que la sanction de nullité relative prévue par le Code actuel ne puisse partant pas être invoquée à leur égard.

22. Il en va autrement concernant la disposition transposée de la directive Omnibus consistant à obliger les États membres de prévoir une panoplie de remèdes à la disposition des consommateurs lésés par la pratique commerciale déloyale d'un professionnel peu importe qu'il ait conclu un contrat avec le consommateur. Les plateformes et intervenants intermédiaires sont ainsi également visés par la nouvelle disposition nationale en vertu de laquelle « ... le consommateur, victime d'une pratique commerciale déloyale ... peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi ». Le commentaire de l'article en cause précise que « le consommateur doit remplir les conditions nécessaires, notamment de preuve afin d'obtenir le prononcé de ces remèdes ». Or, le système probatoire prévu par le droit commun reste figé par les règles strictes du Code civil. Afin de parvenir à une bonne mise en œuvre des principes préconisés par la directive Omnibus consistant à promouvoir « une indemnisation ... d'une manière proportionnée et efficace » au profit du consommateur, il importe, aux yeux de notre chambre professionnelle et ce notamment sur base des pistes détaillées par l'ULC issues des droits et pratiques étrangers, de saisir l'opportunité en vue de reconsidérer au Luxembourg le régime de preuve en la matière, conférant au consommateur luxembourgeois un assouplissement des systèmes et moyens probatoires, permettant ainsi une mise en œuvre effective de ses droits.

23. De manière générale, la CSL espère pouvoir compter à l'avenir sur une volonté politique plus protectrice en faveur des consommateurs lorsque les textes européens permettent un tel choix aux autorités nationales.

24. Le délai de transposition de la Directive Omnibus a expiré le 28 novembre 2021 et les mesures nationales de transposition devraient s'appliquer à partir du 28 mai 2022.

*

La CSL approuve le présent projet de loi sous réserve de la prise en considération des remarques proposées.

Luxembourg, le 9 février 2022

Pour la Chambre des salariés,

Le Directeur,
Sylvain HOFFMANN

La Présidente,
Nora BACK

7904/06

N° 7904⁶

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(4.4.2022)

1) CONCERNANT PROJET DE LOI N°7904

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Le projet de loi sous avis a pour objet de modifier le Code de la consommation en vue de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « Directive (UE) 2019/2161 ou Directive Omnibus ».

En bref

- Le projet de loi sous avis procède dans l'ensemble à une transposition fidèle de la Directive (UE) 2019/2161.
- En matière d'indication des prix en cas de réduction, la Chambre de Commerce sollicite que, conformément aux dispositions de la Directive Omnibus, (i) le champ d'application de cette disposition soit limité aux biens et (ii) que les biens susceptibles de se détériorer rapidement soient exclus de ces dispositions.
- La Chambre de Commerce est par ailleurs sceptique quant à certaines mesures purement nationales du présent projet de loi telles que l'instauration d'une nouvelle procédure d'avertissement écrit et la mise en place d'une structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation au sein du ministère. Dans ce cadre, elle souhaite souligner la nécessité (i) de ne pas contribuer davantage à la complexification du droit de la consommation pour les professionnels et (ii) de mettre en œuvre une véritable politique de prévention des infractions au Code de la consommation basée sur des campagnes de sensibilisation et d'information à destination des professionnels.

CONSIDERATIONS GENERALES

La Directive Omnibus, qui vise à permettre une application plus efficace du droit des consommateurs dans toute l'Union européenne, s'inscrit dans le cadre du New Deal for Consumers, une initiative par laquelle la Commission européenne annonçait en avril 2018 souhaiter parvenir à une meilleure application, une modernisation et un renforcement du droit relatif à la protection du consommateur en modernisant le droit de la consommation afin notamment de prendre en considération le développement continu des outils numériques et des nouvelles technologies.

Dans ce but, la Directive (UE) 2019/2161 procède à une modernisation de plusieurs directives :

- la directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, ci-après la « directive 93/13 (clauses abusives) » ;
- la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, ci-après la « directive 98/6 (indication des prix) » ;
- la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, ci-après la « directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) » ; et
- 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, ci-après la « directive 2011/83 (droits des consommateurs) ».

La Directive Omnibus, qui devait être transposée par les Etats membres avant le 28 novembre 2021 et qui, dans une large mesure, vise à une harmonisation maximale, laisse peu de marge de manœuvre aux États membres. Cependant, elle contient une série de dispositions qui procurent une certaine liberté aux États membres lors de la transposition de celle-ci, de sorte qu'ils puissent maintenir ou introduire certaines dispositions dans leur droit national.

Si dans son ensemble, le projet de loi sous avis procède à une transposition fidèle de la Directive Omnibus, la Chambre de Commerce regrette que les auteurs n'aient pas saisi certaines options offertes par celle-ci qui auraient pu permettre notamment une simplification de certaines dispositions.

I) Une transposition fidèle de la Directive Omnibus dans son ensemble...

Le projet de loi sous avis, en transposant les dispositions de la Directive Omnibus, opère un certain nombre de modifications dans la législation actuelle en matière de droit de la consommation.

A) Le renforcement de certaines obligations générales d'information

La Directive (UE) 2019/2161 étend le champ d'application de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) aux notions de « contenu numérique » et « service numérique » introduites par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens).

Afin de refléter cette extension du champ d'application de certaines dispositions dans le Code de la consommation, l'article L. 111-1 dudit Code est modifié par le présent projet de loi pour clarifier que l'obligation du professionnel d'informer sur les caractéristiques essentielles s'applique également aux contenus et services numériques.

La Directive Omnibus impose également une transparence accrue pour les professionnels qui seront soumis à de nouvelles obligations d'information vis-à-vis des consommateurs.

Ainsi, en matière de contenus et services numériques, le professionnel devra désormais informer le consommateur :

- sur la fonctionnalité, c'est-à-dire sous quelles conditions un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé vu l'absence ou l'existence de restrictions techniques (p.ex. la protection assurée par gestion des droits numériques ou par encodage régional) ;

- sur l’interopérabilité, c’est-à-dire si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut,
- sur la compatibilité, c’est-à-dire la capacité du contenu numérique ou du service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés.

Il convient également de noter que la Directive Omnibus précise que l’obligation d’information précontractuelle s’appliquera également lorsque le consommateur reçoit un service ou un contenu numérique sans paiement mais uniquement en échange de ses données personnelles.

B) Définition de nouvelles pratiques commerciales déloyales

En transposant la Directive Omnibus, le projet de loi sous avis clarifie notamment que désormais les règles régissant les pratiques commerciales déloyales s’appliquent indistinctement aux produits et services physiques et numériques.

En outre, parmi les actions trompeuses, est notamment ajoutée la circonstance de présenter un bien comme étant identique à un bien commercialisé dans un autre Etat membre si « *ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes ou objectifs* ». Cette disposition a pour objectif de remédier à la problématique dite du « double niveau de qualité ».

En outre, la section du Code de la consommation sur les pratiques commerciales déloyales est encore mise à jour, principalement pour s’adapter aux évolutions du commerce en ligne.

Il est ainsi précisé certaines informations considérées comme importantes à fournir au consommateur dans le cadre des omissions trompeuses, à savoir :

- le fait que le tiers vendeur sur une plateforme soit un professionnel ou non,
- des informations générales sur les principaux paramètres (et leur ordre d’importance) qui déterminent le classement des produits affichés à l’aide de la fonction de recherche de la plateforme,
- les informations nécessaires pour établir que les consommateurs qui publient des avis sur les produits sur les plateformes ont effectivement acheté ces produits.

Il est encore procédé à la description de nouvelles pratiques commerciales considérées comme trompeuses en toutes circonstances, en particulier :

- la revente de billets pour des événements si le professionnel les a obtenus en utilisant des moyens automatisés pour contourner les règles applicables à l’achat des billets,
- déclarer que les critiques d’un produit sont soumises par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu’elles proviennent de tels consommateurs,
- soumettre ou mandater une autre personne morale ou physique pour soumettre de faux avis ou de fausses approbations de consommateurs, ou présenter de manière inexacte des avis de consommateurs ou des approbations sociales, afin de promouvoir des produits,
- fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d’un consommateur sans divulguer clairement toute publicité payante ou tout paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.

C) Nouveautés en matière de sanctions

La Directive (UE) 2019/2161 fixe des critères harmonisés pour déterminer les sanctions relatives aux manquements visés par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 98/6 (indication des prix), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs).

A cet effet, les sanctions prononcées par les autorités compétentes de chaque Etat membre doivent non seulement être effectives, proportionnées et dissuasives, mais également être plus cohérentes et harmonisées au niveau européen.

Les nouveaux critères introduits par le présent projet de loi conformément à la Directive Omnibus incluent :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

Il est cependant à noter que ces critères sont non exhaustifs et seulement indicatifs pour l'imposition de sanctions liées aux infractions du Code de la consommation.

Il est par ailleurs procédé à une homogénéisation et à un renforcement des sanctions pour les infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs. La Directive Omnibus introduit en effet dans le droit de la consommation pour les manquements aux indications des prix, les pratiques commerciales déloyales, ou les manquements à différents droits des consommateurs, le mécanisme des infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union européenne visé par le règlement (UE) 2017/2394.

Pour les infractions de grande ampleur, le montant maximum de la sanction est fixé au minimum à 4% du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise concernée, voire à 2 millions d'euros si les informations concernant le chiffre d'affaires du professionnel ne sont pas disponibles.

Enfin, en matière de sanctions, le projet de loi prévoit encore d'aller au-delà des exigences de la Directive Omnibus en introduisant un nouveau dispositif de sanctions administratives et la création d'un nouveau service spécifique en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation qui est rattaché au ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, sur lesquels la Chambre de Commerce reviendra dans le cadre du présent avis.

II) ... mais certains choix qui interpellent

Dans le cadre de la transposition de la Directive Omnibus, les auteurs ont procédé à certains choix, que ce soit en introduisant certaines dispositions hors du champ de la Directive (UE) 2019/2161 ou en choisissant d'opter ou non pour certaines options offertes par celle-ci qui appellent quelques commentaires et interrogations de la part de la Chambre de Commerce.

A) Introduction d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit

Le projet de loi sous avis prévoit l'introduction d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit en dotant le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un dispositif de sanction administrative qui recouvre un caractère qui se comprend comme une mesure à la fois de sensibilisation et coercitive et qui tend à s'ajouter aux actions dont disposent déjà les autorités compétentes.

Ainsi, si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel de certaines dispositions protectrices du Code de la consommation, le projet de loi propose l'introduction d'une nouvelle procédure administrative en trois étapes.

Dans un premier temps, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendrier.

Dans un second temps, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions, le ministre pourra notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité avec les dispositions applicables dans un délai raisonnable.

Enfin, si la violation persiste ou survient à nouveau, le ministre pourra engager une action en cessation ou en interdiction de la pratique concernée.

Il est à noter à ce sujet que cette nouvelle procédure de sanction administrative, qui se juxtaposera avec les recours civils et les éventuelles sanctions pénales encourues par les professionnels en cas de manquement à leurs obligations issues du Code de la consommation, constituerait aux termes de l'exposé des motifs du présent projet de loi « *une mesure préventive et non pas une sanction* » permettant ainsi à cette nouvelle procédure de respecter le principe de non-cumul des sanctions, ou principe « *non bis in idem* ».

La Chambre de Commerce n'entend pas se prononcer sur cette question du respect du principe « non bis in idem ».

Cependant, elle avoue s'interroger sur la réelle plus-value apportée par cette nouvelle procédure qui risque *in fine* de contribuer davantage à la complexification du droit de la consommation et à alourdir le fardeau administratif pesant d'ores et déjà sur les professionnels. En effet, ce nouveau dispositif, qui ne se substitue aucunement aux autres procédures administratives, civiles ou pénales éventuellement applicables en cas d'infraction au droit de la consommation, vient finalement ajouter une nouvelle procédure et donc une nouvelle charge administrative potentielle pour les entreprises qui devront dès lors répondre et justifier de leurs pratiques sur simple demande du ministère sans que ce dernier n'ait à faire état d'éléments suffisamment probants faisant présumer l'existence réelle d'une infraction.

Aux yeux de la Chambre de Commerce, si cette nouvelle procédure devait être maintenue, il conviendrait dès lors, dans un souci de sécurité juridique et afin d'éviter les demandes de justification intempestives, d'encadrer le droit pour le ministre de solliciter des explications auprès des professionnels par l'exigence du constat préalable par ses services d'éléments probants faisant présumer l'existence d'une infraction au Code de la consommation.

B) Mise en place d'une structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation

Comme indiqué dans l'exposé des motifs du présent projet de loi, « *compte tenu de la complexification croissante du droit de la consommation ainsi que de la multiplication des pouvoirs, notamment de sanctions d'ordre administratif conférés au Ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, le projet de loi sous avis entend mettre en place au niveau national une nouvelle structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation* ».

Il est ainsi proposé de créer au sein de l'administration gouvernementale un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation dont les missions seront les suivantes :

- « a) d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3 ;
- b) d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4 ;
- c) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code ;
- d) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs ;
- e) d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles ;
- f) d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs. »

La Chambre de Commerce souhaite ici relever l'importance selon elle de concentrer davantage les ressources sur la prévention et l'information des professionnels quant à leurs obligations que sur la répression.

En effet, comme le reconnaissent les auteurs du présent projet de loi, le droit de la consommation fait aujourd'hui l'objet d'une complexification croissante qui rend parfois difficilement lisibles et compréhensibles ses dispositions pour les TPE et PME.

La Chambre de Commerce rappelle qu'à ses yeux la prévention, qui vise un public large, et qui permet d'éviter, respectivement de réduire, en amont les éventuelles infractions au Code de la consommation, vaut mieux que la simple répression des comportements fautifs et qu'il ne suffira pas d'alourdir

encore le fardeau administratif des entreprises en les soumettant à des contrôles ou des demandes de justifications intempestives pour assurer le respect des dispositions du Code de la consommation.

La Chambre de Commerce plaide par conséquent en faveur de la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention des infractions au Code de la consommation basée sur des campagnes de sensibilisation et d'information en matière de droit de la consommation à destination des professionnels.

C) Non-utilisation de certaines options offertes par la Directive Omnibus

Malgré le caractère d'harmonisation maximale que revêt la Directive (UE) 2019/2161, celle-ci contient certaines options à disposition des Etats membres.

Si la Chambre de Commerce salue la volonté des auteurs de ne pas opter pour l'ensemble des options ouvertes aux Etats membres, elle souhaite cependant souligner que certaines options, notamment en ce qui concerne la réglementation relative au colportage aurait pu bénéficier aux professionnels du secteur.

En effet, en ce qui concerne les contrats conclus hors établissement alors que le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, la Directive (UE) 2019/2161 ouvre la possibilité aux Etats membres de prévoir que le consommateur perdra son droit de rétractation après que le service ait été entièrement effectué, s'il donne son accord pour l'exécution des travaux, et ce, sans qu'il soit exigé du professionnel d'avoir à faire signer au préalable au consommateur le formulaire suivant lequel ce dernier reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation.

La Chambre de Commerce estime que cette option offerte aux Etats membres, qui constitue une mesure de simplification bienvenue au lourd formalisme actuel régissant les contrats de réparation conclus hors établissement, aurait mérité une attention toute particulière des auteurs alors qu'elle allait dans le sens d'une simplification de nombreuses situations de la vie quotidienne tant pour les professionnels que pour les consommateurs.

D) Modifications en matière d'indication des prix en cas de réduction

Le nouvel article L. 112-2-1 du Code de la consommation introduit par le présent projet de loi transpose le nouvel article 6bis introduit par la Directive (UE) 2019/2161 article 2, paragraphe 1^{er} à la directive 98/6 (indication des prix).

Cette disposition introduit une nouveauté en matière d'obligation dans l'indication des prix en cas de réduction, par la création d'un prix de référence qui obligera le professionnel à indiquer le prix antérieur le plus bas du bien ou service concerné, sur une durée déterminée de trente jours, par rapport au nouveau prix réduit.

Le nouvel article L. 112-2-1 sera ainsi libellé comme suit :

« (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix. Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. »

L'objectif de cette nouvelle disposition est de combattre les réductions de prix fausses ou fictives et lutter plus particulièrement contre la pratique des « prix barrés » qui peut parfois laisser un doute quant à la véracité de la réduction proposée.

Elle entend ainsi résoudre cette difficulté en réglementant deux aspects : (i) elle oblige le professionnel à afficher le prix antérieur sur lequel s'applique la réduction ; et (ii) elle précise ce qu'il faut entendre par « prix antérieur », à savoir le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le libellé proposé par le présent projet de loi reprend textuellement les deux premiers paragraphes de l'article 2 paragraphe 1 de la Directive Omnibus, la Chambre de Commerce regrette que les auteurs n'aient pas saisi toutes les possibilités offertes par celle-ci de compléter ces dispositions pour plus de clarté.

Ainsi, la Directive Omnibus offrait notamment la possibilité aux Etats membres : (i) de prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer rapidement, (ii) de prévoir une période de référence plus courte pour les biens commercialisés depuis moins de trente jours, et (iii) de prévoir lorsque la réduction de prix est progressivement augmentée, que le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.

Si les options (ii) et (iii) ont été choisies par les auteurs, ce dont la Chambre de Commerce se félicite, ils n'ont cependant pas adopté de règles spécifiques pour les biens susceptibles de se détériorer rapidement.

Ceci appelle plusieurs commentaires de la Chambre de Commerce.

1) *Absence d'option pour un régime spécifique aux biens susceptibles de se détériorer rapidement*

Aux termes des commentaires des articles, les auteurs expliquent que ce type de bien sera soumis aux mêmes dispositions que celles régissant les biens commercialisés depuis moins de trente jours à savoir : (i) possibilité de proposer des réductions mais en indiquant le prix antérieur le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien et (ii) si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur sera considéré comme étant le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.

La Chambre de Commerce ne peut approuver ce raisonnement en raison des particularités que présentent les biens périssables tels que les aliments frais ou les fleurs.

En effet, ce type de biens ont (i) d'une part initialement des prix qui fluctuent chaque jour en fonction du marché, des arrivages et des saisons, (ii) présentent la particularité, notamment pour les denrées alimentaires d'avoir des prix de vente pouvant changer très rapidement, voire plusieurs fois par jour lorsque la date de péremption du produit approche et (iii) les réductions sur ce type de biens ne s'appliquent bien souvent pas à toute une même gamme de produits présents en magasin mais plutôt, au sein d'une même gamme de produits, uniquement sur ceux ayant une date de péremption plus courte.

Par conséquent, soumettre ce type de biens aux dispositions du nouvel article L. 112-2-1 du Code de la consommation reviendra à obliger les commerçants proposant ce type de produits à modifier plusieurs fois l'étiquetage de ces produits, ce qui sera source de complications et de contraintes supplémentaires et inadéquates pour ces entreprises.

C'est d'ailleurs pour ces raisons que la transposition française de la Directive Omnibus par l'ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021¹ a expressément prévu que ces dispositions « *ne s'appliquent pas aux annonces de réduction de prix portant sur des produits périssables menacés d'une altération rapide* ».

La Chambre de Commerce sollicite par conséquent que conformément à ce que permet la Directive Omnibus, les biens susceptibles de se détériorer rapidement soient exclus de ces nouvelles dispositions.

¹ Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

2) *Extension du champ d'application de cette disposition aux services*

La Chambre de Commerce souhaite ici relever que le nouvel article L. 112-2-1 projeté du Code de la consommation s'appliquera aux biens et aux services.

Or, comme cela a été précisé par la Commission européenne dans sa communication du 29 décembre 2021 dédiée aux nouvelles obligations en matière d'indication des prix en cas de réduction², « *la directive sur l'indication des prix s'applique aux « produits », qui doivent être interprétés dans le cadre de cette directive comme des « biens ». (...) La directive sur l'indication des prix, y compris l'article 6 bis, ne s'applique donc pas aux services* ».

La Chambre de Commerce regrette cette extension du champ d'application de cette disposition aux services allant ainsi à l'encontre même des objectifs et des recommandations de la Commission européenne quant à la portée de cette nouvelle obligation en matière d'indication des prix en cas de réduction.

La Chambre de Commerce sollicite par conséquent que le champ d'application de cette disposition soit limité aux seuls biens, à l'exclusion des services.

3) *Une disposition qui suscite de nombreuses interrogations chez les professionnels*

Finalement, la Chambre de Commerce souhaite attirer l'attention des auteurs sur les nombreuses questions soulevées par les professionnels concernant les implications pratiques de cette nouvelle disposition.

Ainsi, les professionnels s'interrogent, par exemple, quant à savoir si les pratiques du type « promotion de x % sur tous les produits d'une gamme spécifique » ou bien encore les réductions personnelles de type bons de réduction sur un type de produit remis au consommateur, seront couvertes par ces dispositions.

De même, cette disposition reviendra-elle à interdire désormais la pratique des « prix de lancement » ou « prix promotionnels de découverte », qui consiste lors du lancement d'un nouveau produit à le proposer à un prix moindre que son futur prix de vente alors qu'en pareille hypothèse il n'y a, par définition, pas de prix antérieur ?

A défaut de précisions complémentaires dans l'exposé des motifs du présent projet, les professionnels se trouvent ainsi face à une grande incertitude quant à l'implication réelle de cette nouvelle disposition.

Bien que la Commission européenne ait récemment publié dans sa communication précitée du 29 décembre 2021 des orientations concernant l'application et l'interprétation de cette disposition, la Chambre de Commerce aurait souhaité que l'exposé des motifs, respectivement le commentaire des articles, du présent projet de loi donne un aperçu le plus complet possible d'exemples de pratiques qui relèveront ou non du champ d'application de cette mesure.

Un tel ajout aurait présenté l'avantage de donner plus de clarté, de transparence et donc de sécurité juridique tant aux entreprises qu'aux consommateurs.

Enfin, il convient également de relever que le libellé du nouvel article L. 112-2-1 projeté du Code de la consommation reprend textuellement le libellé de la Directive Omnibus en indiquant que « *Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix* ».

Cette référence à une période qui « *n'est pas inférieure à 30 jours* » consistait vraisemblablement à permettre aux Etats membres d'aller au-delà de cette disposition. Toutefois, dans le cadre d'une transposition, il convient aux yeux de la Chambre de Commerce de fixer avec précision et certitude la durée de cette période de référence, sous peine d'insécurité juridique.

² Communication de la Commission – Orientations concernant l'interprétation et l'application de l'article 6 bis de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs

C'est pourquoi par exemple, la France a dans le cadre de la transposition de cette disposition, indiqué que « ce prix antérieur correspond au prix le plus bas pratiqué par le professionnel à l'égard de tous les consommateurs au cours des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix »³.

La Chambre de Commerce propose par conséquent de modifier le libellé de la première phrase du paragraphe 2 du nouvel article L. 112-2-1 projeté du Code de la consommation comme suit : « (2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application des trente derniers jours précédant l'application de la réduction de prix. »

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce ne peut approuver le projet de loi sous avis que sous réserve expresse de la prise en compte de ses observations.

*

2) CONCERNANT LE PROJET DE REGLEMENT GRAND-DUCAL⁴

portant modification de la partie réglementaire du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Le projet de règlement grand-ducal sous avis a pour objet de modifier la partie réglementaire du Code de la consommation en vue de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « Directive (UE) 2019/2161 » ou « Directive Omnibus ».

En effet, la Directive Omnibus modifie notamment l'annexe I de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) contenant les modèles (i) d'information standardisées sur le droit de rétractation et (ii) les modèles de formulaires de rétractation.

La Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler, l'exposé des motifs expliquant clairement le cadre et les objectifs du présent projet de règlement grand-ducal.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut approuver le projet de règlement grand-ducal sous avis.

³ Art. L. 112-1-1.-I. du Code de la consommation français

⁴ Lien vers le projet de règlement grand-ducal sur le site de la Chambre de Commerce

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/07

N° 7904⁷

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DU CONSEIL D'ETAT

(21.6.2022)

Par dépêche du 26 octobre 2021, le Premier ministre, ministre d'État, a soumis à l'avis du Conseil d'État le projet de loi sous rubrique, élaboré par la ministre de la Protection des consommateurs.

Le texte du projet de loi était accompagné d'un exposé des motifs, d'un commentaire des articles, d'une fiche financière, d'une fiche d'évaluation d'impact ainsi que du texte coordonné de la loi qu'il prévoit de modifier, des dispositions du Code de la consommation que le présent projet de loi tend à modifier, le tableau de correspondance entre la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, le projet de loi sous examen et les articles afférents du Code de la consommation ainsi que du texte de la directive qu'il s'agit de transposer.

Les avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs, du Conseil de la concurrence ainsi que de la Chambre des fonctionnaires et employés publics, de la Chambre des métiers, de la Chambre des salariés et de la Chambre de commerce sont parvenus au Conseil d'État, respectivement, par dépêches du 2 décembre 2021, du 10 décembre 2021, du 20 décembre 2021, du 18 février 2022 et du 11 avril 2022.

L'avis de la Chambre d'agriculture, demandé selon la lettre de saisine, n'est pas encore parvenu au Conseil d'État au moment de l'adoption du présent avis.

En date du 30 mai 2022, la commission compétente du Conseil d'État a rencontré une délégation de fonctionnaires du ministère de la Protection des consommateurs.

Dans la lettre de saisine, le Premier ministre, ministre d'État, signalait encore au Conseil d'État que le délai de transposition de la directive précitée allait venir à échéance le 28 novembre 2021.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

Le projet de loi sous examen a principalement pour objet d'assurer la transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union

en matière de protection des consommateurs (ci-après « la directive (UE) 2019/2161 »). Il introduit également une nouvelle procédure d'avertissement du professionnel en cas de manquements constatés au droit de la consommation et entend enfin créer un nouveau service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.

Comme l'expliquent les auteurs, la directive (UE) 2019/2161 entend remédier à des défaillances du droit de la consommation préexistant mises en exergue par la Commission européenne dans le « Rapport sur le bilan de qualité concernant le droit des consommateurs et du marketing de l'UE » publié en 2017.

Les auteurs expliquent encore que la directive (UE) 2019/2161 opère un alignement des dispositions du droit de la consommation existantes sur la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE, qui ont été transposées dans le droit national par la loi du 8 décembre 2021¹

*

EXAMEN DES ARTICLES

Articles 1^{er} à 3

Sans observation.

Article 4

L'article sous examen vise à remplacer, à l'article L. 112-2, paragraphe 4, du Code de la consommation, la référence au « prix de vente » d'un produit ou d'un service par une référence au seul « prix » de ce produit ou service. Les auteurs justifient ce changement par la considération que la référence à un « prix de vente » serait inappropriée dans le cadre d'une fourniture de services, alors que « en matière de services, le code parle plutôt de tarifs des services pour désigner leur prix ».

Le Conseil d'État doit s'opposer formellement à la modification proposée étant donné que l'expression « prix de vente d'un produit » résulte de la transposition de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (ci-après « directive 98/6/CE »), où elle a une signification étroite. La directive 98/6/CE a pour objet « de prévoir l'indication du prix de vente et du prix à l'unité de mesure des produits offerts par des professionnels aux consommateurs, afin d'améliorer l'information des consommateurs et de faciliter la comparaison des prix » (Art. 1^{er}) et définit le « prix de vente » comme « le prix définitif valable pour une unité du produit ou une quantité donnée du produit, c'est-à-dire comprenant la TVA et toutes les taxes accessoires » (Art. 2, lettre a). Il y a donc lieu de maintenir les termes « prix de vente » à l'article L. 112-2, paragraphe 4, du Code de la consommation afin que la directive 98/6/CE reste correctement transposée en droit luxembourgeois.

L'objectif d'amélioration terminologique que les auteurs poursuivent pourrait être atteint, et l'opposition formelle levée, en donnant à l'article 4 du projet de loi la teneur qui suit :

« **Art. 4.** À l'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, les termes ~~« de vente »~~ sont ~~sup-~~
~~primés~~ « au tarif » sont insérés entre les termes « prix de vente » et les termes « d'un produit ou
d'un service », et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci ». »

Si cette voie est suivie, il conviendra d'adapter les autres occurrences des termes « prix d'un bien ou d'un service ».

¹ Loi du 8 décembre 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de : 1° la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques; 2° la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE

Article 5

L'article sous examen assure la transposition du nouvel article *6bis* introduit dans la directive 98/6/CE par l'article 2, paragraphe 1^{er} de la directive (UE) 2019/2161. Comme les auteurs du projet de loi l'indiquent dans le commentaire des articles, il s'agit d'une « nouveauté dans l'indication des prix au Luxembourg par la création d'un prix de référence qui oblige le professionnel à indiquer le prix antérieur le plus bas, sur une durée déterminée de trente jours, par rapport au nouveau prix réduit ».

Aux paragraphes 1^{er} et 2, le texte en projet ajoute les précisions que la règle nouvellement introduite s'applique aux prix « d'un bien ou d'un service », respectivement à « un bien ou service ». Ce faisant, les auteurs dépassent le cadre strict de la directive 98/6/CE, qui ne concerne que l'information des consommateurs sur les prix des « produits », compris dans le sens de « biens », au contraire de la directive 2005/29/CE, telle que modifiée par la directive (UE) 2019/2161, qui a un champ d'application incluant les services. Or, il résulte d'une communication de la Commission européenne – intervenue, il est vrai, le 29 décembre 2021, soit postérieurement à la saisine du Conseil d'État – qu'une telle interprétation extensive n'est pas justifiée. La Commission européenne souligne en effet que « la directive sur l'indication des prix s'applique aux “produits”, qui doivent être interprétés dans le cadre de cette directive comme des “biens”. D'autres dispositions de la législation en matière de droits des consommateurs dans l'UE indiquent que par “biens” sont désignés les biens mobiliers. La directive sur l'indication des prix, y compris l'article *6bis*, ne s'applique donc pas aux services, (y compris les services numériques) ni au contenu numérique »². Le fait que l'actuel article *6bis* de la directive 98/6/CE devait, comme l'expliquent les auteurs, initialement être inséré dans la directive 2005/29/CE n'implique donc pas une extension du champ d'application de la directive 98/6/CE. Cette communication interprétative de la Commission européenne est, selon le Conseil d'État, à mettre en relation avec la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne qui retient que la directive 98/6/CE doit être considérée comme ne régissant que des aspects spécifiques par rapport à la directive 2005/29/CE qui est, elle, d'application générale³. Hormis la pratique de réduction de prix de biens visée à l'article *6bis* nouveau de la directive 98/6/CE, les pratiques de réductions de prix doivent se conformer à la directive 2005/29/CE⁴. Comme l'indique la Cour de Justice de l'Union européenne dans son arrêt du 10 juillet 2014, « une réglementation nationale interdisant de manière générale des pratiques non visées à l'annexe I de la directive 2005/29, sans procéder à une analyse individuelle du caractère “déloyal” de celles-ci à la lumière des critères énoncés aux articles 5 à 9 de cette directive, se heurte au contenu de l'article 4 de celle-ci et va à l'encontre de l'objectif d'harmonisation complète poursuivi par ladite directive même lorsque cette réglementation vise à assurer un niveau de protection plus élevé des consommateurs »⁵. En raison de l'application indifférenciée aux biens et services et en l'absence d'articulation avec le titre 2 du Code de la consommation, qui transpose la directive 2005/29, la disposition sous avis opère une transposition incorrecte de cette dernière directive. Le Conseil d'État doit, par conséquent, s'y opposer formellement.

Au paragraphe 1^{er}, le Conseil d'État demande encore aux auteurs d'ajouter les mots « de prix » à la fin du paragraphe, et ce afin de suivre au plus près le libellé de la directive à transposer.

Concernant le second alinéa du paragraphe 2, il s'agit de la mise en œuvre de la possibilité laissée par la directive de prévoir des règles différentes lorsque le produit est commercialisé depuis moins de trente jours. Les auteurs expliquent qu'en l'absence d'indications dans les travaux préparatoires de la

2 Orientations concernant l'interprétation et l'application de l'article *6bis* de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (2021/C 526/02), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2806%29>.

3 CJUE, arrêt du 7 juillet 2016, *Citroën Commerce GmbH contre Zentralvereinigung des Kraftfahrzeuggewerbes zur Aufrechterhaltung lauterer Wettbewerbs eV (ZLW)*, aff. C-476/14, ECLI:EU:C:2016:527, point no 44: « [...] il importe de relever que la directive 98/6 régit des aspects spécifiques, au sens de l'article 3, paragraphe 4, de la directive 2005/29, des pratiques commerciales susceptibles d'être qualifiées de déloyales dans les relations entre les professionnels et les consommateurs, à savoir notamment ceux qui se rattachent à l'indication, dans les offres de vente et dans la publicité, du prix de vente des produits ».

4 Communication de la Commission – Orientations concernant l'interprétation et l'application de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur, 29 décembre 2021, (C/2021/9320) (p.16): « La DIP ne s'applique qu'aux biens matériels et non aux services et aux contenus numériques: par conséquent, les règles générales de la DPCD restent pleinement applicables aux pratiques de réduction de prix relatives à ces autres produits ».

5 Arrêts de la CJUE du 10 juillet 2014, *Commission européenne c. Royaume de Belgique*, aff. C-421/12, ECLI:EU:C:2014:2064, point n° 61, et du 14 janvier 2010, *Plus Warenhandelsgesellschaft*, aff. C-304/08, EU:C:2010:12, points nos 41, 45 et 53.

directive (UE) 2019/2161 quant au prix antérieur qui pourrait être utilisé dans le cas de produits commercialisés depuis moins de trente jours, ils ont choisi de retenir comme prix antérieur le prix le plus bas depuis la commercialisation du produit.

Article 6

Sans observation.

Article 7

Point 1°

Il est proposé de modifier l'article L. 113-1 du Code de la consommation afin d'y ajouter, selon les auteurs, « une précision quant aux éléments constituant l'identité du professionnel au Luxembourg ». Le Conseil d'État donne à considérer que l'article L. 113-1 laisse un large choix au professionnel entre différentes informations qu'il peut fournir au consommateur pour le renseigner sur son identité puisque l'énumération qui figure à la lettre b) du paragraphe 1^{er} de l'article précité est simplement exemplative. Le professionnel peut donc d'ores et déjà fournir au consommateur d'autres éléments d'identification que ceux que la disposition énumère, par exemple son numéro d'inscription au registre de commerce et des sociétés. Le fait d'ajouter des exemples supplémentaires, comme le proposent les auteurs, ne renforce en tout cas pas l'information que le consommateur recevra, contrairement à ce que laisse entendre le commentaire des articles.

Les auteurs expliquent par ailleurs que l'indication de la « dénomination ou raison sociale » engloberait « le nom affiché sur les devantures ». Ceci n'est pas davantage correct. L'enseigne commerciale figurant sur la devanture d'un commerce n'est en effet pas un moyen fiable d'identifier la personne physique ou morale qui y exerce le commerce (par exemple si un commerçant franchisé affiche le nom d'une chaîne de magasins sur sa devanture). Les notions de « dénomination sociale » et « raison sociale » sont largement synonymes.

Le Conseil d'État estime que la référence aux « numéros d'enregistrement auprès de registres publics » manque de précision. Comme cette référence ne se rapporte toutefois qu'à des modalités d'identification qui sont citées à titre exemplatif, le Conseil d'État se limitera à se demander si, pour un consommateur moyen, la communication d'un numéro d'inscription sur un registre public permet véritablement l'identification du professionnel avec lequel il traite.

Points 2° à 6°

Sans observation.

Point 7°

Au moyen de la disposition sous examen, les auteurs semblent vouloir assurer que l'exclusion des contrats portant sur les services de transport de passagers du champ d'application du paragraphe 1^{er} de l'article L. 113-1 du Code de la consommation n'implique pas la non-applicabilité à ces contrats des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2, du même Code. Le Conseil d'État tient à souligner que la directive⁶ que le projet de loi entend ici transposer doit se lire dans le contexte de la définition du champ d'application de la directive 2011/83/UE. La reprise d'une telle disposition à l'article 113-2 du Code de la consommation, lequel ne concerne que les aspects traités par le chapitre 2 de la directive 2011/83/UE est incohérente. Le Conseil d'État doit dès lors s'opposer formellement à la disposition sous avis au motif que cette incohérence est source d'insécurité juridique.

Points 8° à 10°

Sans observation.

Point 11°

L'article 7, point 11°, du projet de loi ajoute à l'article L. 113-1 du Code de la consommation un nouveau paragraphe 8 créant une procédure d'avertissement pouvant être mise en œuvre par le ministre

⁶ Article 3, paragraphe 3, lettre k), directive 2011/83/UE tel que modifié par art. 3, paragraphe 4, point 2, lettre c), point i), directive 2019/2161

ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. L'article L. 113-1, paragraphe 8, alinéa 2, nouveau du Code de la consommation restreint cependant l'application de cette procédure aux seules hypothèses où, soit le professionnel ne fournit pas de réponse à une demande d'explications du ministre, soit le ministre conclut, malgré les explications reçues de la part du professionnel, à l'existence d'une infraction « manifeste, sérieuse et grave » aux dispositions du livre 1^{er}, chapitre 3, du Code de la consommation. Le Conseil d'État trouve incohérent de contraindre le ministre à qualifier de la sorte l'infraction dont il s'agit dans une lettre qui n'a pas d'autre objet que d'avertir le professionnel sur le fait qu'il pourrait faire l'objet d'une action en cessation ou en interdiction. Le ministre pourrait en effet tout aussi bien lancer une telle action en cessation ou en interdiction sans mise en garde préalable du professionnel et sans avoir alors à se justifier quant au caractère « manifeste, sérieux et grave » des faits. À cette incohérence s'ajoute que les trois critères énoncés manquent de précision. Quelle est en effet la différence entre une infraction « sérieuse » et une infraction « grave » ? Selon quels référentiels le ministre décidera-t-il qu'il se trouve en présence d'une infraction « manifeste » ? Le verbe « exhorter », enfin, est inapproprié alors qu'il ne s'agit, ni plus ni moins, que d'un rappel à la loi. La disposition sous examen étant, partant, source d'insécurité juridique, le Conseil d'État demande, sous peine d'opposition formelle, la suppression des termes « de manière manifeste, sérieuse et grave », de sorte que la disposition sous avis se lirait comme suit :

« Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint ~~de manière manifeste, sérieuse et grave~~ les dispositions du présent Chapitre, ~~le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions~~ il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation ~~et l'exhorter à se mettre~~ exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables ».

Aux alinéas 3 et 4 de l'article L. 113-1, paragraphe 8, nouveau du Code de la consommation, le Conseil d'État comprend que la référence à la procédure en interdiction anticipe déjà les modifications qu'entend introduire le projet de loi n° 7650 tel qu'amendé⁷. Afin d'éviter toute difficulté si ce projet n'était pas adopté avant ou, au plus tard, simultanément avec le présent projet de loi, le Conseil d'État demande de modifier les deux références en prévoyant à l'alinéa 3 que « [...] le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action ~~en cessation ou en interdiction~~ telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants » et, à l'alinéa 4, que « Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice ~~de l'action en cessation ou en interdiction~~ d'une action sur le fondement des articles L. 320-1 et suivants. »

L'article 7, point 11°, du projet de loi ajoute également un nouveau paragraphe 9 à l'article L.113-1 du Code de la consommation, qui prévoit un mode de détermination du montant de l'amende dérogatoire au 1^{er} alinéa du paragraphe 7 lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, assurant ainsi la transposition des paragraphes 3 et 4 du nouvel article 24 de la directive 2011/83/UE issu de la directive (UE) 2019/2161. Le Conseil d'État n'a pas d'observation de fond au sujet de ce dispositif, mais aurait trouvé plus logique d'invertir l'ordre des paragraphes 8 et 9 pour que la dérogation suive immédiatement la disposition à laquelle il est dérogé.

Articles 8 à 11

Sans observation.

⁷ Projet de loi n°7650 (CE 60.324) portant 1° introduction d'un recours collectif en droit de la consommation, 2° transposition de la directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE, et 3° modification : – du Code de la consommation ; – de la loi modifiée du 11 avril 1983 portant réglementation de la mise sur le marché et de la publicité des médicaments ; – de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques ; – de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance ; – de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ; – de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur ; – de la loi modifiée du 23 décembre 2016 sur les ventes en soldes et sur trottoir et la publicité trompeuse et comparative ; – de la loi du 26 juin 2019 relative à certaines modalités d'application et à la sanction du règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE, tel qu'amendé par amendements gouvernementaux du 26 janvier 2022.

*Article 12**Point 1°*

Sans observation.

Point 2°

La disposition sous avis a pour objet de transposer l'article 3, point 5, de la directive 2019/2161, lequel insère un article 11*bis* dans la directive 2005/29/CE. Le paragraphe 1^{er} de cet article 11*bis* prévoit que « [I]es consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours proportionnés et effectifs, qui comprennent la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat ». La disposition en projet, qui n'est qu'un renvoi vers le droit commun, est sans plus-value normative et peut être omise.

Article 13

Le Conseil d'État renvoie aux observations faites à l'article 7, point 11°, du projet de loi. Ces observations et l'opposition formelle y formulée valent également à l'encontre de la disposition sous examen. Le Conseil d'État peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi.

Article 14

Sans observation.

*Article 15**Point 1°*

Sans observation.

Point 2°

En ce qui concerne l'article L. 211-4, paragraphes 3 et 4 nouveaux, du Code de la consommation, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. Il s'oppose au dispositif ici proposé pour les mêmes motifs. Le Conseil d'État peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi.

Article 16

Sans observation.

*Article 17**Points 1° et 2°*

Sans observation.

Point 3°

En ce qui concerne l'article L. 213-7, paragraphe 3 nouveau, du Code de la consommation, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. L'opposition formelle y formulée s'applique également à l'égard du point 3° de l'article sous examen. Le Conseil d'État peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi.

Article 18

Le Conseil d'État renvoie à ses observations faites à l'endroit de l'article 7, point 1°.

Articles 19 à 25

Sans observation.

Article 26

En ce qui concerne l'article L. 222-11, paragraphe 11 nouveau, du Code de la consommation, le Conseil d'État renvoie à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'endroit de l'ar-

ticle 7, point 11°. L'opposition formelle y formulée s'applique également à l'article sous examen. Le Conseil d'État peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi.

Article 27

L'article 27 du projet de loi entend insérer dans le Code de la consommation un nouvel article L. 311-10 consacré à la mise en place d'un « service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation ».

Les auteurs du projet de loi n'expliquent pas les motifs justifiant la création par la loi d'un nouveau service auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, alors que la compétence de l'organisation du Gouvernement revient conformément à l'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution au seul Grand-Duc. L'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution s'oppose ainsi à ce que le législateur oblige le pouvoir exécutif à créer des départements ministériels ou des services au sein d'un ministère ou procède lui-même à la création de tels départements⁸.

Comme le Conseil d'État l'a souligné dans son avis du 13 octobre 2020⁹, « il n'est nul besoin d'une disposition législative spécifique pour permettre au ministre de définir et mettre en œuvre la politique dans les ressorts desquels il est responsable. De telles compétences lui reviennent de droit en vertu de l'arrêté grand-ducal du 28 mai 2019 portant constitution des ministères, pris par le Grand-Duc sur le fondement de l'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution ». Il revient dès lors au seul ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'organiser ses services afin de mettre œuvre ses compétences. Par comparaison, l'article L.421-1 du Code de la consommation, qui crée le Service national du Médiateur de la consommation sous l'autorité du ministre, attribue à ce dernier une nouvelle compétence et ne procède pas, comme entend le faire la disposition sous examen, à l'organisation d'une compétence existante.

Le Conseil d'État doit donc s'opposer formellement à la disposition sous examen, en ce qu'elle entend créer un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions en raison de sa contrariété à l'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution. Il fait aussi observer que l'article 81 de la Constitution révisée, en faveur duquel la Chambre des députés a émis un premier vote positif le 25 janvier 2022, confèrera au Gouvernement lui-même le pouvoir de déterminer son organisation et son fonctionnement par voie de règlement interne, approuvé par règlement grand-ducal¹⁰. La seule limite prévue par cette nouvelle disposition constitutionnelle au pouvoir du Gouvernement de s'organiser en toute autonomie reste le domaine réservé à la loi par la Constitution.

En précisant au paragraphe 3 qu'au moins un agent de ce nouveau service de mise en œuvre du droit de la consommation doit disposer de la qualité d'officier de la police judiciaire, la disposition donne à penser que ce service de l'administration centrale est conçu pour effectuer des tâches et des missions qui relèvent du pouvoir judiciaire. Il convient néanmoins de rappeler que les officiers de police judiciaire n'effectuent leurs missions que dans la perspective du déclenchement de l'action publique et non afin de faciliter les contrôles administratifs des agents de l'administration compétente¹¹. En outre, cette exigence fait double emploi avec l'article L. 311-7, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, du Code de la consommation qui dispose que « 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 ».

Par conséquent, la disposition sous examen est à supprimer.

8 Prise de position du Gouvernement du 31 janvier 2000 sur la proposition de loi portant modification de l'arrêté grand-ducal du 11 août 1999 portant constitution des Ministères (Doc. parl. n° 4600¹); Avis du Conseil d'État du 22 octobre 2002 sur le projet de loi ayant pour objet la création d'un Service de gestion d'infrastructures communes aux établissements scolaires du campus scolaire Geesseknäppchen (Doc. parl. n° 4890¹).

9 Avis du Conseil d'État n° 60.015 du 13 octobre 2020 sur le projet de loi sur les transports publics (doc. parl. n° 7490⁶, p. 4).

10 «Le Gouvernement détermine son organisation et son fonctionnement par voie de règlement interne, approuvé par arrêté grand-ducal, à l'exception des matières que la Constitution réserve à la loi.»

11 Avis du Conseil d'État n° 60.531 du 16 novembre 2021, sur le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS, (doc. parl. n° 7767⁴, p.22 et 23).

Article 28

L'article 28 du projet de loi prévoit une entrée en vigueur de la loi en projet au 28 mai 2022, soit la date fixée à partir de laquelle les dispositions portant transposition de la directive doivent entrer en vigueur aux termes de l'article 7, paragraphe 1^{er}, alinéa 2, de la directive (UE) 2019/2161.

Il convient toutefois de noter que l'article 7, paragraphe 1^{er}, alinéa 2, de la directive (UE) 2019/2161 fait obligation aux États membres d'adopter et publier ces mesures avant le 28 novembre 2021.

Le Conseil d'État donne à considérer que selon le principe de la non-rétroactivité de la loi pénale, il ne peut y avoir application rétroactive des nouvelles sanctions prévues par le texte sous examen. Il demande donc à ce que l'entrée en vigueur de la loi en projet soit fixée au plus tôt au lendemain de la publication de la loi et il peut d'ores et déjà marquer son accord avec une modification en ce sens de la disposition sous avis.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Observations générales

Le conditionnel est à éviter du fait qu'il peut prêter à équivoque.

Lorsqu'il est fait référence à des articles du Code de la consommation subdivisés en points, il y a lieu d'insérer une parenthèse fermante après le numéro du point.

Le Conseil d'État signale que lors des renvois, les différents éléments auxquels il est renvoyé sont à séparer par des virgules, en écrivant, à titre d'exemple à l'article 16, phrase liminaire, « L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit : ».

Lorsqu'un acte est cité, il faut veiller à reproduire son intitulé tel que publié officiellement, indépendamment de sa longueur, sauf s'il existe un intitulé de citation. Partant, il y a lieu d'écrire « règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 » et « règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ».

Dans un souci d'harmonisation des formulations, il est signalé que lorsqu'un article insère un article nouveau dans l'acte à modifier, il y a lieu d'écrire :

« Après l'article [X] du même code, il est inséré un article [Y] nouveau, libellé comme suit :
« Art. [Y]. [...] » »

De même, lorsqu'un article insère une nouvelle subdivision au sein d'un article dans l'acte à modifier, il y a lieu d'écrire :

« À la suite [du paragraphe, de l'alinéa, du point, de la lettre] [X] [du même code], il est ajouté [un paragraphe, un alinéa, un point, une lettre] [Y] nouveau [nouvelle], libellé[e] comme suit : ».

Il est indiqué de regrouper les modifications qu'il s'agit d'apporter à une même subdivision d'un même article sous un seul article, en reprenant chaque modification sous un numéro « 1° », « 2° », « 3° » ... Les modifications à effectuer à une même subdivision peuvent être regroupées sous un même numéro à leur tour en ayant recours à une subdivision en lettres minuscules alphabétiques suivies d'une parenthèse fermante a), b), c), ... Ces subdivisions sont elles-mêmes éventuellement subdivisées en chiffres romains minuscules suivis d'une parenthèse fermante lorsqu'il s'agit de regrouper des modifications qu'il s'agit d'apporter à une même subdivision sous un seul point. À titre d'exemple, l'article 7 est à reformuler de la manière suivante :

« **Art. 7.** L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la lettre b), [...];
- b) À la lettre e), [...];
- c) À la lettre g), [...];
- d) À la lettre h), [...];

- 2° Au paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :
- a) Les termes [...] ;
 - b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : ».
- 3° Au paragraphe 3, sont apportées les modifications suivantes :
- a) La lettre k) [...] ;
 - b) À la suite de la lettre n), il est ajouté une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :
[...]. »
- 4° Au paragraphe 7, sont apportées les modifications suivantes :
- a) Les termes [...] ;
 - b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : ».
- 5° À la suite du paragraphe 7, sont ajoutés les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :
[...]. »

Afin d'harmoniser la ponctuation utilisée dans le projet de loi, il y a lieu d'ajouter une virgule à la suite de l'indication de la disposition à laquelle une modification est effectuée, pour écrire à titre d'exemple à l'article 8, point 1°, « Au point 1), les termes [...] ».

Intitulé

L'intitulé n'est pas à faire suivre d'un point final, étant donné que les intitulés ne forment pas de phrase.

Article 4

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, pour écrire « À l'article L. 112-2, paragraphe 4, première phrase, du même code, les termes [...] ».

Article 7

Au point 2°, il y a lieu de supprimer la virgule figurant avant les termes « les contenus numériques » et de la rajouter après les termes « pour les biens ».

Au point 7°, concernant les termes à introduire, il y a lieu d'écrire « , à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5, L. 213-6 et L. 222-4, paragraphe (2) ».

Au point 11°, à l'article L. 113-1, paragraphe 8, alinéa 1^{er}, à insérer, il y a lieu de supprimer la virgule après les termes « il peut inviter le professionnel ». À l'alinéa 2, il y a lieu d'écrire le terme « Chapitre » avec une lettre « c » initiale minuscule. Cette observation vaut également pour l'article 12, point 2°, à l'article L. 122-8, paragraphe 4.

Article 10

Au point 3°, phrase liminaire, le terme « libellées » est à accorder au genre masculin pluriel.

Article 12

Au point 1°, lorsqu'on se réfère au premier paragraphe, les lettres « er » sont à insérer en exposant derrière le numéro pour écrire « 1^{er} ».

Au point 2°, à l'article L. 122-8, paragraphe 4, à insérer, il y a lieu d'écrire le terme « Titre » avec une lettre « t » initiale minuscule. Il convient également de supprimer le terme « notamment » qui est superfétatoire.

Article 14

À l'article L. 122-10, alinéa 1^{er}, à insérer, il y a lieu d'insérer le terme « précité » après les termes « du règlement (UE) 2017/2394 ».

Article 15

Au point 2°, à l'article L. 211-4, paragraphe 3, alinéa 2, à insérer, il y a lieu d'écrire le terme « Section » avec une lettre « s » initiale minuscule. Cette observation vaut également pour l'article 17, point 3°, à l'article L. 213-7, paragraphe 3, alinéas 1^{er} et 2.

Au point 2°, à l'article L. 211-4, paragraphe 4, alinéa 1^{er}, il y a lieu d'écrire « Par dérogation au paragraphe (1), ».

Article 16

À la phrase liminaire, il y a lieu d'entourer les termes « du même code » de virgules. Cette observation vaut également pour les articles 18, 21, phrase liminaire, et 22.

Au point 1°, il y a lieu d'écrire « [...] une lettre b) nouvelle, libellée comme suit : ». À l'article 213-1, paragraphe 1^{er}, point 1), lettre b), à insérer, le Conseil d'État signale qu'il n'est pas indiqué de mettre des termes ou des références entre parenthèses dans le dispositif et que les termes en gras sont à omettre dans les textes normatifs.

Au point 3°, les termes à remplacer sont à corriger en écrivant « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci » et non « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci ».

Article 19

Aux points 3° et 4°, le terme « la » est à supprimer respectivement devant les termes « lettre q) » et « lettre r) ».

Au point 6°, à l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre a), à insérer, il y a lieu d'écrire « au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur ». Aux lettres c) et d), il convient d'écrire « Union européenne ».

Article 20

Au point 1°, il y a lieu de supprimer la parenthèse ouvrante précédant la référence à l'article L. 222-9, paragraphe 5, lettre a), à insérer.

Au point 2°, il y a lieu d'écrire « Au paragraphe 7, les termes » et d'ajouter une virgule avant les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » à insérer.

Article 22

Il y a lieu d'ajouter une virgule après les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) », pour écrire « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), ».

Article 23

À la phrase liminaire, il y a lieu de rajouter les termes « , du même code, » après les termes « paragraphe 7 ».

Article 25

À la phrase liminaire, le terme « libellée » est à accorder au genre masculin singulier.

Article 26

À l'article 222-11, paragraphe 11, alinéa 1^{er}, à insérer, il y a lieu de supprimer la virgule après les termes « il peut inviter le professionnel ».

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 22 votants, le 21 juin 2022.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Président,
Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/08

N° 7904⁸

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

SOMMAIRE:

	<i>page</i>
<i>Amendements adoptés par la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace</i>	
1) Dépêche du Président de la Chambre des Députés au Président du Conseil d'Etat (7.7.2022).....	1
2) Texte coordonné.....	5

*

**DEPECHE DU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES
AU PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT**

(7.7.2022)

Monsieur le Président,

Me référant à l'article 32 (2) de la loi du 16 juin 2017 sur l'organisation du Conseil d'Etat, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après le projet de loi sous rubrique amendé.

Lors de sa réunion du 30 juin 2022, la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace, désignée ci-après par « la commission », a examiné l'avis du Conseil d'Etat émis le 21 juin 2022 et a décidé d'apporter les amendements qui suivent au projet de loi.

Le texte coordonné joint indique chacune des modifications apportées au texte gouvernemental déposé le 28 octobre 2021 à la Chambre des Députés (ajouts soulignés, suppressions barrées doublement).

*

OBSERVATIONS PRELIMINAIRES

La commission note qu'entretemps non seulement le délai de transposition de la directive (UE) 2019/2161, fixé au 28 novembre 2021, a expiré, mais également le délai d'application de ces dispositions, fixé au 28 mai 2022.

Ayant très largement fait sien l'avis du Conseil d'Etat, la commission se limitera à commenter les quelques amendements qui se sont néanmoins imposés. Les modifications d'ordre légistique apportées au dispositif en projet ne seront pas non plus commentées.

*

AMENDEMENTS

Amendement 1^{er} – visant l'article 4

Libellé :

« **Art. 4.** ~~À l'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, les termes « de vente » sont supprimés.~~ L'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À l'alinéa 1^{er}, les termes « le tarif » sont insérés entre les termes « produits et » et « des services » et les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « doivent être portés » ;
- b) À l'alinéa 2, les termes « et les tarifs » sont insérés entre « les prix » et « sont obligatoirement indiqués » ;

2° Au paragraphe 2, les termes « ou de tarifs » sont insérés entre les termes « de prix » et « supérieurs » ;

3° Au paragraphe 4, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la première phrase, les termes « au tarif » sont insérés entre les termes « d'un produit ou » et « d'un service » et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » ;
- b) À la deuxième phrase, sont apportées les modifications suivantes:
 - (i) Les termes « ou un tarif » sont insérés entre les termes « Lorsqu'un prix » et « exact » ;
 - (ii) Les termes « ou du tarif » sont insérés entre les termes « détermination du prix » et « , permettant au consommateur » ;
 - (iii) Les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » . »

Commentaire :

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la modification telle que projetée.

Le Conseil d'Etat rappelle que la notion « prix de vente d'un produit » provient de la transposition de la directive 98/6/CE, dans laquelle elle a une signification étroite et il cite l'objet de ladite directive et la définition qu'elle donne à l'expression « prix de vente ».

Partant, le Conseil d'Etat insiste au maintien des termes « prix de vente » au niveau de l'article L. 112-2, paragraphe 4, du Code de la consommation. Il s'agit d'assurer que la directive 98/6/CE reste correctement transposée en droit luxembourgeois. Afin de lever son opposition formelle, le Conseil d'Etat propose même un libellé alternatif. Ce libellé n'a toutefois pas pu être repris littéralement par la commission, puisque l'insertion des termes « au tarif » est proposée au mauvais endroit.

Il s'ajoute que la commission a souhaité faire droit à la suggestion du Conseil d'Etat d'adapter les occurrences des termes « prix d'un bien ou d'un service » dans l'ensemble de l'article L. 112-2.

Amendement 2 – visant l'article 5

Libellé :

« **Art. 5.** ~~À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :~~

« **Art. L. 112-2-1.** (1) ~~Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.~~ Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.

(2) ~~Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.~~

~~Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.~~

(3) ~~Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. » . »~~

Commentaire :

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'extension de la nouvelle réglementation des réductions de prix des produits aux réductions de tarifs de services.

Le Conseil d'Etat signale, en effet, que la jurisprudence européenne interdit une telle extension. L'appréciation de pratiques similaires sous forme de réductions de tarifs de services doit être appréciée au cas par cas en fonction des dispositions sur les pratiques commerciales déloyales.

Par conséquent, la commission a reformulé les paragraphes 1^{er} et 2, de sorte à enlever toute référence aux services dans ce nouvel article. L'ajout des mots « de prix » à la fin du paragraphe 1^{er} a été proposé par le Conseil d'Etat afin que son libellé colle au plus près à celui de la directive.

*Amendement 3 – visant l'article 7, point 1°**Libellé :*

« **Art. 7.** L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes : ~~lettre b), les termes « raison sociale » sont remplacés par ceux de « dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics »;~~

a) ~~2° Au paragraphe 1^{er}, A la lettre e),~~

(...) »

Commentaire :

Compte tenu des observations formulées par le Conseil d'Etat à l'encontre du point 1° initial de l'article 7, la commission a renoncé au remplacement projeté. En effet, la valeur ajoutée pour le consommateur des précisions supplémentaires qui auraient été insérées est douteuse.

*Amendement 4 – visant l'article 7, point 7° (supprimé)**Libellé :*

« ~~7° Au paragraphe 3, la lettre k) est complétée par les termes « , à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 » ; »~~

Commentaire :

L'ancien point 7° a été supprimé afin de faire droit à l'opposition formelle soulevée par le Conseil d'Etat en raison de l'incohérence de la transposition projetée et l'insécurité juridique induite par cette disposition. En parallèle, par l'insertion d'un article supplémentaire, la commission a assuré que l'extension prévue par la directive des dérogations déjà existantes soit transposée et donc l'applicabilité de l'article 213-5 aux contrats de transport de passagers (voir amendement 6).

*Amendement 5 – visant l'article 7, point 11°**Libellé :*

« ~~11°~~ 5° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés, ~~et~~ les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :

« (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint ~~de manière manifeste, sérieuse et grave~~ les dispositions du présent Chapitre, ~~le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions~~ il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et ~~l'exhorter à se mettre~~ exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux

intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. » »

Commentaire :

Au niveau de l'ancien point 11° de l'article 7, la commission a repris tel quel le libellé alternatif proposé par le Conseil d'Etat pour l'alinéa 2 du nouveau paragraphe 8 à ajouter à l'article L. 113-1 du Code de la consommation. Dans son avis, le Conseil d'Etat s'interroge sur la formulation initiale de cet alinéa, formulation à laquelle il s'oppose formellement pour des raisons de sécurité juridique. La commission salue la clarté du texte proposé par le Conseil d'Etat. Le texte proposé facilitera l'application de cette nouvelle mesure administrative par le ministre. La formulation prudente initiale était motivée par la préoccupation des auteurs à ne pas enfreindre le principe du *non bis in idem*.

Dans son avis, le Conseil d'Etat exprime cette même opposition formelle à l'encontre des articles 13, 15, point 2°, 16, point 3°, et 26. A chaque fois, il se déclare d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée au présent endroit. La commission a donc effectué cette même modification au niveau des quatre autres articles évoqués.

A la différence du Conseil d'Etat, la commission ne s'est pas heurtée à l'ordre de succession des deux nouveaux paragraphes et l'a maintenu. La suggestion du Conseil d'Etat était de faire suivre la dérogation prévue par le paragraphe 9 immédiatement après la disposition à laquelle il déroge. La commission a préféré voir cette disposition dérogatoire comme paragraphe final de l'article L. 113-1.

La commission n'a pas non plus procédé au changement terminologique proposé par le Conseil d'Etat. Le Conseil d'Etat se heurte à la référence faite, au niveau de l'alinéa 3 du nouveau paragraphe 8, à une procédure en interdiction. Celle-ci anticiperait les modifications qu'entend introduire le projet de loi n° 7650. La commission donne à considérer que le Code de la consommation a déjà été adapté dans le sens de la terminologie employée par le présent projet de loi. Cette formulation de « action en cessation ou en interdiction » résulte du projet de loi n° 7456 devenu la loi du 19 novembre 2021 qui a mis en œuvre le règlement (UE) 2017/2394 et qui a ajouté les termes « ou en interdiction » après les termes « en cessation ».

Amendement 6 – insérant un article 17 nouveau

Libellé :

« **Art. 17.** À l'article L. 213-5 est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

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

Commentaire :

L'article 17 nouveau ajoute une disposition dérogatoire à l'article L. 213-5. Cet ajout s'est imposé suite à la suppression, par l'amendement 4, de l'ancien point 7° de l'article 7.

L'article subséquent a été renuméroté.

Amendement 7 – visant l'article 28

Libellé :

« **Art. 28**~~27~~. La présente loi entre en vigueur le ~~28 mai 2022~~ lendemain de sa publication. »

Commentaire :

La disposition d'entrée en vigueur a été amendée, tel que suggéré par le Conseil d'Etat.

*

Au nom de la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace, je vous saurais gré de bien vouloir faire aviser par le Conseil d'Etat les amendements exposés ci-avant.

J'envoie copie de la présente au Ministre aux Relations avec le Parlement avec prière de transmettre les amendements aux instances à consulter.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération très distinguée.

Le Président de la Chambre des Députés,

Fernand ETGEN

*

TEXT COORDONNE

7904

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Art. 1^{er}. L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

- « 15) «Place de marché en ligne»: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 16) «Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2. À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3. À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4. ~~À l'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, les termes « de vente » sont supprimés.~~ L'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À l'alinéa 1^{er}, les termes « le tarif » sont insérés entre les termes « produits et » et « des services » et les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « doivent être portés » ;
- b) À l'alinéa 2, les termes « et les tarifs » sont insérés entre « les prix » et « sont obligatoirement indiqués » ;

2° Au paragraphe 2, les termes « ou de tarifs » sont insérés entre les termes « de prix » et « supérieurs » ;

3° Au paragraphe 4, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la première phrase, les termes « au tarif » sont insérés entre les termes « d'un produit ou » et « d'un service » et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » ;
- b) À la deuxième phrase, sont apportées les modifications suivantes:
 - (i) Les termes « ou un tarif » sont insérés entre les termes « Lorsqu'un prix » et « exact » ;
 - (ii) Les termes « ou du tarif » sont insérés entre les termes « détermination du prix » et « , permettant au consommateur » ;
 - (iii) Les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci ».

Art. 5. À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ~~ou d'un service~~ indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien ~~ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique~~, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ~~ou service~~ concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe ~~(2)~~, si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6. L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit:

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) ~~no~~ n° 2006/2004;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7. L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes : ~~lettre b), les termes « raison sociale » sont remplacés par ceux de « dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics »;~~

- a) ~~2° Au paragraphe 1^{er},~~ A la lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens, » et « l'existence d'un service après-vente » ;
- b) ~~3° Au paragraphe 1^{er},~~ A la lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

~~c) 4° Au paragraphe 1^{er}, A la lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;~~

~~5° 2° Au paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :~~

~~a) ~~alinéa 1^{er}, les~~ Les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;~~

~~b) 6° Au paragraphe 2 Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;~~

~~7° Au paragraphe 3, la lettre k) est complétée par les termes « , à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 » ;~~

~~8° 3° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit : « o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;~~

~~9° 4° Au paragraphe 7, sont apportées les modifications suivantes :~~

~~a) ~~les~~ Les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;~~

~~b) 10° Au paragraphe 7 Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :~~

- ~~a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;~~
- ~~b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;~~
- ~~c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;~~
- ~~d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;~~
- ~~e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;~~
- ~~f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;~~

~~11° 5° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés, ~~des~~ les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :~~

~~« (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.~~

~~Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions du présent Chapitre, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.~~

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8. L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er}), les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;
- 2° À la suite du point 10), est ajouté un point 11) nouveau, libellé comme suit, ~~est inséré~~ :
 - « 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9. À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

- « c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10. L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :
 - « d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;
- 2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :
 - « f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;
- 3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11. À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23), sont ajoutés les points 24) à 27) nouveaux, libellés comme suit :

- « 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12. L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, ~~est ajouté un alinéa 2 nouveau~~ sont ajoutés des alinéas 2 et 3 nouveaux, libellés comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au Chapitre 2 du présent Titre peut ~~notamment~~ exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13. À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9. (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint ~~de manière manifeste, sérieuse et grave~~ les dispositions visées à l'alinéa 1^{er}, ~~le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions~~ il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts

collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14. À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10. Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15. L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er} ;

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16. L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er}), sont insérées la lettre « a) » est insérée avant « tout objet mobilier corporel », et le point 1^{er} est complété par une lettre b) nouvelle alinéa b), libellée comme suit :
- « b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« bien comportant des éléments numériques ») » ;
- 2° Au point 2), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix des ceux-ci » sont supprimés ;
- 3° Au point 3), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix ~~des ceux-ci~~ de celui-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17. À l'article L. 213-5 est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

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

Art. ~~17~~18. L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

- 1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er} ;
- 2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :
- « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;
- 3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :
- « (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente Ssection, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint ~~de manière manifeste, sérieuse et grave~~ les dispositions de la présente Ssection, ~~le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions~~ il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et ~~l'exhorter à se mettre~~ exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

~~Art. 18. À l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, lettre a), du même code, les termes « par exemple sa dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics, » sont insérés entre les termes « l'identité du professionnel, » et « l'adresse géographique ».~~

Art. 19. L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

a) ~~la~~ lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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; » ;

b) ~~2° Au paragraphe 1^{er}, la~~ lettre k) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;

c) ~~3° Au paragraphe 1^{er}, la~~ lettre q), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

d) ~~4° Au paragraphe 1^{er}, la~~ lettre r), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

e) ~~5° Au paragraphe 1^{er}, à~~ la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t) nouvelle, libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

~~6°~~ 2° À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national. ».

Art. 20. L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre (a) » sont insérés à la fin de la première phrase;
- 2° Au paragraphe (7), les termes « , et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21. L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

- 1° La lettre b) est supprimée ;
- 2° À la lettre c) les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;
- 3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;
- 4° À la lettre r) les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° à la lettre s) les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :
« u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22. ~~À l'~~L'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code, est modifié comme suit :

- 1° ~~les~~ Les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), » et « le professionnel » ;
- 2° ~~et le~~ Le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23. L'article L. 222-9, paragraphe 7, du même code, est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé » ;
- 2° À la lettre m) les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. » sont remplacés par la formule suivante : « que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et

(iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24. À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25. À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un ~~nouvel~~ article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1. (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint ~~de manière manifeste, sérieuse et grave~~ les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), ~~le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions~~ il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et ~~l'exhorter à se mettre~~ exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

~~Art. 27. À la suite de l'article L. 311-9 du même code, est ajouté un article L. 311-10 nouveau, libellé comme suit :~~

~~« Art. L. 311-10. (1) Il est créé au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.~~

~~(2) Les missions du service visé au paragraphe (1) sont d'assurer que les professionnels respectent les droits des consommateurs en conformité avec l'article L. 311-1.~~

~~Les missions portent plus précisément sur les éléments suivants :~~

- ~~a) d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3;~~
- ~~b) d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4;~~
- ~~e) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code;~~
- ~~d) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs;~~
- ~~e) d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles;~~
- ~~f) d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs.~~

~~(3) Le service visé au paragraphe (1) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale désigné par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code. ».~~

~~Art. 27. La présente loi entre en vigueur le 28 mai 2022~~ l'endemain de sa publication.

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/09

N° 7904⁹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS DE LA COMMISSION NATIONALE POUR LA PROTECTION DES DONNEES

(19.8.2022)

Conformément à l'article 57, paragraphe 1^{er}, lettre c), du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (ci-après le « RGPD »), auquel se réfère l'article 7 de la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données, la Commission nationale pour la protection des données (ci-après la « Commission nationale » ou la « CNPD ») « *conseille, conformément au droit de l'État membre, le parlement national, le gouvernement et d'autres institutions et organismes au sujet des mesures législatives et administratives relatives à la protection des droits et libertés des personnes physiques à l'égard du traitement* ».

N'ayant pas été directement saisie par Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, ni au stade de l'avant-projet, ni au stade du projet de loi, la Commission nationale souhaite néanmoins se prononcer quant au projet de loi n°7904 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (ci-après le « projet de loi »). Le présent avis se réfère au texte du projet de loi tel qu'amendé par la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace lors de sa réunion du 30 juin 2022.

La directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (ci-après la « directive Omnibus ») introduit des nouveaux concepts qui sont difficilement conciliables avec les règles applicables en matière de protection des données, et plus particulièrement le RGPD. Consciente de la marge de manœuvre restreinte dont les auteurs du projet de loi disposent au regard du cadre juridique posé par la directive Omnibus, la Commission nationale tient néanmoins à faire part de ses préoccupations quant aux implications que le projet de loi risque d'avoir sur la protection des données personnelles.

Le présent avis n'examine pas en détail le projet de loi mais se limitera à soulever les problématiques fondamentales qui se posent au regard de la protection des données. Pour une analyse plus approfondie

de la directive Omnibus, il est renvoyé à l'avis 8/2018 du Contrôleur européen de la protection des données (ci-après le « CEPD ») du 5 octobre 2018¹.

1. Sur la fourniture de contenus numériques ou de services numériques en échange de la fourniture de données à caractère personnel

Selon l'exposé des motifs du projet de loi, la directive Omnibus a notamment pour objet d'adapter la protection des consommateurs à l'ère digitale et de tenir compte des nouvelles pratiques commerciales qui continuent à se développer. Ainsi, il y a lieu « *d'étendre le champ d'application des droit[s] des consommateurs du « Chapitre 3 – Autres droits des consommateurs » à certaines situations où le consommateur [ne] paye pas en argent mais avec ses données personnelles* ».

En vertu de l'article L. 113-1, paragraphe 2, alinéa 2, du Code de la consommation, tel que modifié par le projet de loi, le professionnel devra fournir au consommateur les informations précontractuelles prévues au paragraphe 1^{er} « *lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.* »

La Commission nationale se félicite de l'intention du législateur de moderniser les règles existantes en droit de la consommation et d'étendre le champ d'application de certains droits aux contrats « à titre gratuit » pour lesquels aucun prix monétaire n'est payé. En effet, au regard de la valeur économique croissante que représentent les données personnelles, il paraît injuste que les consommateurs engagés par de tels contrats ne profitent pas du même niveau de protection que les consommateurs qui paient une somme d'argent en contrepartie du contenu ou service numérique.

Néanmoins, et sans vouloir nier l'existence de divers modèles économiques visant à monétiser les données personnelles des consommateurs, la CNPD regrette que la directive Omnibus et, par conséquent, le projet de loi assimilent la fourniture de données personnelles au paiement d'un prix². En considérant les données à caractère personnel comme un simple bien économique, cette approche ne tient pas suffisamment compte de la nature fondamentale du droit à la protection de données en vertu de l'article 8 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.³

Par ailleurs, se pose la question de savoir de quelle manière le professionnel devra informer le consommateur du « *prix total du bien ou du service* » ou du « *mode de calcul du prix* », tel que prévu par l'article L.113-1, paragraphe 1^{er}, lettre c), du Code de la consommation. Une problématique similaire a été soulevée par le CEPD dans son avis 8/2018 susmentionné en ce qui concerne le remboursement du consommateur ayant exercé son droit de rétractation. Ici, le CEPD note qu'« *il se peut qu'il ne soit pas possible d'évaluer la valeur des données à caractère personnel en cas de rétractation du contrat. On peut donc se demander si la proposition pourrait effectivement garantir une indemnisation juste des consommateurs* »⁴.

Au regard des interférences potentielles du projet de loi avec l'application du RGPD, il est à relever positivement que le nouvel article L. 222-10 du Code de la consommation prévoit que « *[e]n ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du [RGPD]* ». La Commission nationale tient à souligner que les traitements de données à caractère personnel peuvent uniquement être effectués par les professionnels conformément aux règles applicables en matière de protection des données, et en particulier le RGPD.

1 Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), Avis 8/2018 du 5 octobre 2018 sur le paquet législatif « *Une nouvelle donne pour les consommateurs* », disponibles sous : https://edps.europa.eu/data-protection/our-work/publications/opinions/edps-opinion-legislative-package-new-deal-consumers_fr

2 V. également en ce sens l'avis de la CNPO relatif au projet de loi n°7818, délibération n°30/AV25/2021 du 1^{er} octobre 2021, doc. parl. 7818/10

3 Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), Avis 8/2018 du 5 octobre 2018 sur le paquet législatif « *Une nouvelle donne pour les consommateurs* », point 70.

4 Contrôleur européen de la protection des données (CEPD), Avis 8/2018 du 5 octobre 2018 sur le paquet législatif « *Une nouvelle donne pour les consommateurs* », point 70point 72.

II. Sur le risque d'un conflit de compétences

En deuxième lieu, la Commission nationale note que certaines dispositions du projet de loi pourraient le cas échéant interférer avec les compétences de la CNPD en matière de protection de données.

En effet, l'article L. 113-1, paragraphe 8, tel qu'il résulte du projet de loi, dote le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions (ci-après le « ministre ») d'un certain nombre de pouvoirs dans l'hypothèse où il a connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe 1^{er} dudit article. Ainsi, le ministre peut notifier au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité ou encore engager une action en cessation ou en interdiction telle que prévue aux articles L.320-1 et suivants. Il y a lieu de noter que le Code de la consommation, dans sa version actuellement en vigueur, prévoit des amendes d'ordre pénal en cas d'infraction à l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation.

Dans la mesure où l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation s'applique également aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques en échange de la fourniture de données à caractère personnel, les informations précontractuelles y prévues sont susceptibles de comporter des aspects ayant trait à la protection des données. Se pose par exemple la question de savoir quelles informations sur le prix doivent concrètement être fournies dans l'hypothèse où le consommateur « paie » avec ses données personnelles.

En tout état de cause, il y a lieu de rappeler que l'article 4 de la loi du 1^{er} août 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du régime général sur la protection des données charge la CNPD du contrôle des règles applicables en matière de protection des données, et plus particulièrement du RGPD.

Il y a dès lors lieu d'assurer que la protection des données et la protection des consommateurs coopèrent de manière cohérente pour garantir que tous les consommateurs soient traités de manière juste et transparente, sans toutefois empiéter sur les compétences qui ont été dévolues à la Commission nationale notamment par le RGPD.

Ainsi décidé à Belvaux en date du 19 août 2022.

La Commission nationale pour la protection des données

Tine A. LARSEN
Présidente

Marc LEMMER
Commissaire

Alain HERRMANN
Commissaire

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/10

N° 7904¹⁰

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

(13.9.2022)

Le projet de loi sous avis a pour objet de modifier le Code de la consommation en vue de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « Directive (UE) 2019/2161 » ou « Directive Omnibus ».

La Chambre de Commerce a avisé le projet de loi dans un avis en date du 4 avril 2022¹.

Les présents amendements parlementaires ont pour objet (i) de faire droit aux observations d'ordre légistique et textuel, ainsi que (ii) de remédier aux oppositions formelles formulées par le Conseil d'Etat à l'égard du projet de loi dans son avis en date du 21 juin 2022.

Si la Chambre de Commerce n'a pas de commentaires à formuler quant aux présents amendements parlementaires, elle relève avec satisfaction que sa demande visant à ce qu'en matière d'indication des prix en cas de réduction, le champ d'application de cette disposition soit limité aux seuls biens, à l'exclusion des services, a été reprise tant par le Conseil d'Etat que par les auteurs des présents amendements.

Finalement, elle souhaite également réitérer ses regrets concernant l'absence d'adoption d'un régime spécifique en matière d'indication des prix en cas de réduction pour les biens susceptibles de se détériorer rapidement.

Elle rappelle ainsi que nonobstant le fait que la Directive Omnibus autorise expressément l'adoption d'un régime spécifique pour ce type de biens², un tel régime dérogatoire s'avère important pour les professionnels proposant ce type de produits à la vente.

En effet, ces produits ont (i) d'une part initialement des prix qui fluctuent chaque jour en fonction du marché, des arrivages et des saisons, (ii) présentent la particularité, notamment pour les denrées alimentaires d'avoir des prix de vente pouvant changer très rapidement, voire plusieurs fois par jour lorsque la date de péremption du produit approche et (iii) les réductions sur ce type de produits ne s'appliquent bien souvent pas à toute une même gamme de produits présents en magasin mais plutôt, au sein d'une même gamme de produits, uniquement sur ceux ayant une date de péremption plus courte.

1 Cf. Avis 5917SMI de la Chambre de Commerce du 4 avril 2022

2 Article 2 de la Directive Omnibus

Dans ce cadre, elle souligne également que tant la France³ que la Belgique⁴ ont dans le cadre de la transposition de ces dispositions, exclus les biens susceptibles de se détériorer ou d’expirer rapidement des nouvelles obligations en matière d’indication des prix en cas de réduction.

Par conséquent, dans un souci de cohérence avec les législations des pays voisins et afin d’assurer une application uniforme des dispositions de la Directive Omnibus tout en veillant à ne pas ajouter des contraintes supplémentaires superflues pour les acteurs économiques nationaux, la Chambre de Commerce sollicite à nouveau que les biens susceptibles de se détériorer rapidement soient exclus des nouvelles dispositions en matière d’indication des prix en cas de réduction.

*

Après consultation de ses ressortissants, la Chambre de Commerce peut approuver les amendements parlementaires sous avis sous réserve de la prise en considération de ses observations.

3 Ordonnance n° 2021-1734 du 22 décembre 2021 transposant la directive 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 et relative à une meilleure application et une modernisation des règles de l’Union en matière de protection des consommateurs

4 Loi du 8 mai 2022 modifiant les livres Ier, VI et XV du Code de droit économique

7904/11

N° 7904¹¹

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL DE LA CONCURRENCE

DEPECHE DU PRESIDENT DU CONSEIL DE LA CONCURRENCE AU MINISTRE L'ECONOMIE

(13.9.2022)

Monsieur le Ministre,

Me référant à la demande d'avis du 15 juillet 2022 de Madame la Ministre de la Protection des consommateurs relative aux amendements parlementaires au projet de loi susmentionné, je tiens à vous informer que le Conseil de la concurrence approuve les modifications proposées et n'a pas d'autre commentaire à faire.

Veillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Pierre BARTHELMÉ
Président

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/12

N° 7904¹²

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

AVIS COMPLEMENTAIRE DU CONSEIL D'ETAT

(27.9.2022)

Par dépêche du 7 juillet 2022, Monsieur le Président de la Chambre des députés a saisi le Conseil d'État de sept amendements parlementaires au projet de loi sous rubrique, adoptés par la Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace.

Les amendements étaient accompagnés d'un commentaire et d'une version coordonnée du projet de loi sous avis intégrant les amendements parlementaires.

*

CONSIDERATIONS GENERALES

La Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace de la Chambre des députés a adopté une série de sept amendements afin de faire suite aux oppositions formelles et aux observations émises par le Conseil d'État dans son avis du 21 juin 2022.

Le Conseil d'État remarque que le texte coordonné ne comporte plus les articles 18 et 27 du projet de loi, sans que ces suppressions fassent l'objet d'un amendement, la suppression de l'article 27 faisant toutefois suite à la demande du Conseil d'État qui avait demandé l'omission de cet article sous peine d'opposition formelle.

Au commentaire de l'amendement 5, qui modifie l'article 7, point 11°, les auteurs de l'amendement expliquent encore avoir effectué des modifications de même nature aux articles 13, 15, point 2°, 16, point 3°, et 26 du projet de loi. Le Conseil d'État désapprouve cette approche. Le fait que le Conseil d'État ait signalé son accord à ce que les quatre articles cités soient modifiés dans le même sens que l'article 7, point 11°, du projet n'implique pas une dispense d'introduire, pour ces articles également, des amendements formels, comme l'exige l'article 83*bis* de la Constitution. Procéder comme le font les auteurs aurait pour conséquence de rendre autrement plus difficile la recherche de la genèse du texte en question.

Toutefois, au vu du fait que les modifications opérées font suite à l'avis du 21 juin 2022, le Conseil d'État peut, à titre exceptionnel, marquer son accord aux modifications opérées aux articles 13, 15, point 2°, 16, point 3°, et 26 du projet de loi et à la suppression de l'article 18 du projet de loi initial.

*

EXAMEN DES AMENDEMENTS

Amendement 1

L'amendement 1 fait suite à l'opposition formelle que le Conseil d'État avait formulée dans son avis du 21 juin 2022 à l'encontre de l'article 4 du projet de loi, en raison d'une transposition incorrecte de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs qui en aurait résulté.

Suivant en cela la suggestion faite par le Conseil d'État, la commission parlementaire procède à l'adaptation de l'article L.112-2 du Code de la consommation afin de distinguer le prix de vente des produits et les tarifs de services.

Le Conseil d'État peut lever son opposition formelle à l'encontre du dispositif ainsi amendé.

Amendement 2

L'amendement 2 fait suite à l'opposition formelle que le Conseil d'État avait formulée dans son avis du 21 juin 2022 à l'encontre de l'article 5, en ce qu'il étendait aux services le champ d'application du nouvel article *6bis* de la directive 98/6/CE du 16 février 1998¹, alors que cette directive ne s'applique qu'aux seuls produits (notion se limitant dans le cadre de cette directive qu'aux seuls biens), et dès lors qu'une telle extension est contraire à l'objectif d'harmonisation complète de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (« directive sur les pratiques commerciales déloyales »), par rapport à laquelle la directive 98/6/CE du 16 février 1998 précitée formule une exception de stricte interprétation.

L'amendement 2 supprime en conséquence toute mention des services en limitant ainsi l'article L.112-2-1 nouveau du Code de la consommation aux seuls biens.

Le Conseil d'État peut dès lors lever son opposition formelle.

Amendement 3

L'amendement 3 répond à l'observation faite par le Conseil d'État dans son avis du 21 juin 2022 à l'endroit de l'article 7, point 1°, du projet de loi et des « précisions » que les auteurs du projet de loi souhaitent apporter à l'article L.113-1, paragraphe 1er, lettre b), du Code de la consommation. La commission parlementaire considère comme « douteuse » la plus-value législative d'une telle disposition et en propose la suppression.

L'amendement ne donne pas lieu à observation.

Amendement 4

L'amendement 4 fait suite à l'opposition formelle que le Conseil d'État avait formulée dans son avis du 21 juin 2022 à l'encontre de l'article 7, point 7°, du projet de loi initial qui modifiait l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre k), du Code de la consommation, en raison de l'incohérence du renvoi qu'il était proposé d'y insérer.

L'amendement 4 de la commission parlementaire supprime cette disposition. L'opposition formelle formulée par le Conseil d'État n'a ainsi plus de raison d'être.

Amendement 5

L'amendement 5 reprend les modifications de l'article 7, point 11°, du projet de loi initial que le Conseil d'État avait demandées sous peine d'opposition formelle dans son avis du 21 juin 2022 en ce qui concerne la formulation de l'article L. 113-1, paragraphe 8, alinéa 2 nouveau, du Code de la consommation. Cette opposition formelle peut donc être levée.

¹ Introduit par l'article 2, paragraphe 1^{er}, de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Amendement 6

Sans observation.

Amendement 7

L'amendement 7 modifie l'article 27 du projet de loi (article 28 du projet de loi initial) afin de prévoir une entrée en vigueur le lendemain du jour de sa publication.

Le Conseil d'État ne voit pas l'utilité de déroger aux règles de droit commun en matière de publication prévues à l'article 4 de la loi du 23 décembre 2016 concernant le Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg. Partant, l'article sous avis est à supprimer.

*

OBSERVATIONS D'ORDRE LEGISTIQUE

Amendement 1

À l'article 4, point 3°, lettre b), du projet de loi tel qu'amendé, et au vu des nombreuses modifications effectuées sur la deuxième phrase, il est suggéré de reformuler celle-ci entièrement. Partant, le Conseil d'État suggère la rédaction suivante :

« b) La deuxième phrase prend la teneur suivante :

« Lorsqu'un prix ou un tarif exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix ou du tarif, permettant au consommateur de vérifier celui-ci. » »

Amendement 7

Il convient d'écrire « [...] au lendemain de sa publication au Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg. »

Texte coordonné

À la lecture du texte coordonné joint aux amendements parlementaires sous revue, le Conseil d'État se doit de signaler qu'à l'article 12, point 1°, la phrase liminaire est modifiée afin d'indiquer que des alinéas 2 et 3 sont ajoutés, alors que cette disposition n'a pour objet d'ajouter qu'un seul nouvel alinéa à l'article L. 122-8, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation. Il convient dès lors de ne pas reporter cette erreur matérielle dans le texte qui sera adopté par la commission parlementaire.

Ainsi délibéré en séance plénière et adopté à l'unanimité des 21 votants, le 27 septembre 2022.

Le Secrétaire général,

Marc BESCH

Le Président,

Christophe SCHILTZ

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904/13

N° 7904¹³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

**RAPPORT DE LA COMMISSION
DE L'ECONOMIE, DE LA PROTECTION DES
CONSOMMATEURS ET DE L'ESPACE**

(17.11.2022)

La commission se compose de : Mme Francine CLOSENER, Président ; M. Carlo WEBER, Rapporteur ; Mme Diane ADEHM, Mme Semiray AHMEDOVA, M. André BAULER, Mme Simone BEISSEL, Mme Tess BURTON, M. Sven CLEMENT, M. Léon GLODEN, M. Gusty GRAAS, M. Charles MARGUE, M. Laurent MOSAR, M. Roy REDING, M. Marc SPAUTZ, M. Serge WILMES, Membres.

*

1) ANTECEDENTS

Le 28 octobre 2021, le projet de loi n° 7904 a été déposé à la Chambre des Députés par Madame le Ministre de la Protection des consommateurs.

Au texte gouvernemental étaient joints un exposé des motifs, un commentaire des articles, un tableau de correspondance, les fiches financière et d'évaluation d'impact, un texte coordonné du Code de la consommation ainsi que la directive (UE) 2019/2161 à transposer.

L'Union luxembourgeoise des consommateurs a publié son avis le 18 novembre 2021.

Le Conseil de la concurrence a rendu son avis le 25 novembre 2021.

Lors de sa réunion du 2 décembre 2021, le projet de loi a été présenté à la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace, ci-après « la commission ».

Les corporations ont publié leurs avis comme suit :

- la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics le 7 décembre 2021 ;
- la Chambre des Métiers le 7 février 2022 ;
- la Chambre des Salariés le 9 février 2022 ;
- la Chambre de Commerce le 4 avril 2022.

L'avis du Conseil d'Etat date du 21 juin 2022.

Le 30 juin 2022, la commission a désigné Monsieur Carlo Weber comme rapporteur du projet de loi, a examiné l'avis du Conseil d'Etat et a adopté une série d'amendements.

Le 7 juillet 2022, une lettre d'amendement a été soumise pour avis complémentaire au Conseil d'Etat.

La Commission nationale pour la protection des données a émis son avis le 19 août 2022.

Le 13 septembre 2022, tant la Chambre de Commerce que le Conseil de la concurrence ont rendu leur avis complémentaire.

Le Conseil d'Etat a rendu son avis complémentaire le 27 septembre 2022.

Le 6 octobre 2022, la commission a examiné l'avis complémentaire du Conseil d'Etat et a décidé de procéder à la rédaction d'un projet de rapport.

Le 17 novembre 2022, la commission a adopté le présent rapport.

*

2) OBJET DU PROJET DE LOI

Le projet de loi a pour objet la modification du Code de la consommation en vue de la transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « directive 2019/2161 (Omnibus) ».

Cette directive se base sur l'article 114 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, dont le principal objectif est d'améliorer l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur. Elle fait suite au bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation réalisé par la Commission européenne en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT). La Commission européenne en a conclu que l'efficacité du droit sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.

La directive 2019/2161 (Omnibus) intervient non seulement en modernisant certains droits des consommateurs, mais aussi pour adresser des lacunes dans les systèmes juridiques nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions. Elle procède ainsi à une modernisation des directives suivantes :

- Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, ci-après la « directive 93/13 (clauses abusives) » ;
- Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, ci-après la « directive 98/6 (indication des prix) » ;
- Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, ci-après la « directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) » ; et
- 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, ci-après la « directive 2011/83 (droits des consommateurs) ».

Enfin, elle assure un alignement avec les directives suivantes :

- Directive 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, ci-après la « directive 2019/770 (contenus et services numériques) » ; et
- Directive 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE, ci-après la « directive 2019/771 (vente de biens) ».

Ces deux dernières directives ont été transposées par une loi du 8 décembre 2021 et dont les dispositions sont applicables depuis le 1^{er} janvier 2022.¹

La transposition de la directive 2019/2161 (Omnibus) porte essentiellement sur les aspects suivants :

1. Précision et harmonisation des sanctions

a) *L'insertion de critères harmonisés*

La directive 2019/2161 prévoit pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), l'insertion de critères communs pour l'imposition des sanctions concernant les infractions visées par ces directives.

Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées, dissuasives, plus cohérentes et harmonisées au niveau européen. Ainsi, ces critères incluent la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction. En outre, ils incluent les mesures de réparation offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur, le caractère répétitif des infractions commises par le professionnel pouvant mettre en évidence « la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et [constituer] un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace ». La détermination de la sanction prendra en considération les avantages financiers que le professionnel aurait obtenus ou les pertes qu'il aurait évitées en raison de la commission de l'infraction. Figurent aussi dans la liste non exhaustive des critères, les sanctions que le professionnel a reçues pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières dès lors que des informations sont disponibles grâce au mécanisme du Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004, ci-après, le « règlement 2017/2394 (CPC) » et plus largement, enfin, d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes qui doivent être prises en considération pour la situation concernée.

b) *Une homogénéisation et un renforcement des sanctions pour les infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs*

Il est relevé, au considérant 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus), que « les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union ».

C'est ainsi que la directive, objet de cette transposition, prévoit, pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), un montant maximal pour les amendes encourues en cas d'infraction de grande ampleur ou d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement 2017/2394 (CPC) relatif aux mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée.

Dans cette hypothèse, et comme le précise le considérant 10 de la directive 2019/2161 (Omnibus), afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. À cet effet, ce même considérant précise d'ailleurs que le professionnel peut être un groupe d'entreprises. Dans la situation où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de deux millions d'euros.

¹ Loi du 8 décembre 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de : 1° la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques ; 2° la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (voir doc. parl. n° 7818).

c) L'introduction d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et le respect du droit de la consommation par les professionnels, le projet de loi propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit à l'égard de certaines infractions visées par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs).

i) L'état du droit de la consommation en matière des sanctions dans les matières concernées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus)

Le Code de la consommation prévoit actuellement, pour les matières visées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus), à côté des recours civils que le consommateur peut exercer, des sanctions d'ordre pénal :

- en matière de clauses abusives (directive 93/13/CEE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 211-4 et consiste dans une amende de 300 à 10 000 euros ;
- en matière d'indication des prix (directive 98/6/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 112-9 (1) et (9) et consiste dans une amende de 25 à 1 000 euros et, en cas de récidive, dans une amende de 50 à 2 000 euros. L'article L. 112-9 prévoit également dans ses paragraphes 2 à 8 la possibilité pour des fonctionnaires de la Police grand-ducale, habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale, de décerner des avertissements taxés ;
- en matière de pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 122-8 et consiste dans une amende de 251 à 120 000 euros ;
- dans les matières couvertes par la directive 2011/83 (droits des consommateurs), les sanctions encourues sont prévues aux articles L. 113-1 (information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Elles sont respectivement des amendes de 251 à 15 000 euros (article L. 113-1), de 251 à 120 000 euros (article L. 213-7), de 251 à 15 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 4, 5 et 6), de 500 à 75 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 7 et 8) et de 500 à 50 000 euros (article L. 222-11 paragraphe 9).

Le système de sanctions ainsi prévu par le texte propose un catalogue de sanctions pénales proportionnées à la gravité des faits reprochés au professionnel.

ii) L'introduction d'un nouveau dispositif andragogique pour le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions

À côté des sanctions d'ordre pénal telles qu'exposées ci-avant, le présent projet propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un dispositif de sanction administrative qui recouvre un caractère qui se comprend comme une mesure à la fois de sensibilisation et de coercition et qui tend à renforcer les actions dont disposent déjà les autorités compétentes. Cette idée s'inscrit dans la lignée du constat de la Commission européenne dans le « bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation » réalisé en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT). Elle relève en effet que « l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes ».

Lorsque le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions protectrices visées, le projet de loi propose un système en deux temps : dans un premier temps la possibilité d'inviter le professionnel à fournir des explications et, dans un deuxième temps la possibilité de décerner un avertissement écrit en l'absence de fourniture d'explication ou dès lors que les explications fournies ne sont pas satisfaisantes. À défaut d'une mise en conformité du professionnel avec les dispositions du Code de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra engager une action en cessation ou en

interdiction, cette action étant, en tout état de cause, ouverte à tout moment. L'introduction de cet avertissement écrit doit néanmoins répondre aux exigences requises pour les sanctions administratives.

L'introduction d'une sanction administrative

L'introduction d'une sanction administrative doit, en effet, non seulement respecter le principe de *non bis in idem* et le principe de la séparation des pouvoirs, mais également présenter des garanties sérieuses pour les citoyens. Les sanctions administratives sont bien connues par le droit luxembourgeois et existent depuis le XIX^{ème} siècle, elles doivent cependant être envisagées avec prudence au regard des principes précités. Si le Conseil d'État a pu, par le passé, se montrer réticent à l'égard de ces sanctions administratives, il admet depuis un avis de 1994 que « le principe de séparation des pouvoirs, non plus qu'aucun principe ou règle de valeur constitutionnelle ne fait obstacle à ce qu'une autorité administrative, agissant dans le cadre de prérogatives de puissance publique puisse exercer un pouvoir de sanction ».

En droit de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dispose déjà de sanctions administratives en matière de passagers aériens en vertu de l'article L. 311-9 du Code de la consommation ainsi qu'en droit des passagers non aériens (voyageurs ferroviaires, droits des passagers dans le transport par autobus et autocar) depuis la loi du 5 février 2021 sur les transports publics.

Le principe *non bis in idem*

Le principe de *non bis in idem* signifie littéralement « pas deux fois sur la même chose ». Il est aujourd'hui utilisé pour exprimer « qu'un accusé jugé (acquitté ou condamné) par une décision non susceptible de recours ne peut plus être poursuivi pour le même fait et que le juge, lorsqu'un fait matériel peut tomber sous le coup de plusieurs incriminations, ne peut retenir qu'une seule des qualifications possibles de telle sorte que le délinquant ne soit pas puni deux fois pour le même fait ». Il est également consacré dans les textes internationaux : à l'article 4 du Protocole n°7 à la Convention de sauvegarde des droits de l'Homme et des libertés fondamentales et à l'article 50 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne intitulé « Droit à ne pas être jugé ou puni pénalement deux fois pour une même infraction ».

Le cumul des sanctions pénales et administratives

La question du cumul des sanctions pénales et administratives se pose régulièrement, tant au niveau national qu'au niveau européen. Cette question n'a pas de réponse de principe, chaque situation doit s'analyser au cas par cas et eu égard aux procédures litigieuses.

Récemment, la Cour européenne des droits de l'Homme et la Cour de justice de l'Union européenne ont assoupli, à cet égard, leurs positions. Dans un arrêt de 2016, la Cour européenne des droits de l'Homme a pu admettre que la conduite de procédures mixtes pouvait aboutir à un cumul de peines sans méconnaître la règle *non bis in idem* dès lors qu'il existe entre ces procédures un lien matériel et temporel suffisamment étroit en ce sens que les sanctions pénales et fiscales à caractère répressif (bien que juridiquement distinctes) s'inscriraient dans un même ensemble répressif, destiné à former un tout « systématique et cohérent ». Dans la même veine, la Cour de justice de l'Union européenne a admis, par trois arrêts de 2018, qu'un cumul entre des « poursuites/sanctions pénales » et des « poursuites/sanctions administratives de nature pénale » était possible, à condition que la réglementation autorisant ce cumul « vise un objectif d'intérêt général [...] ; contienne des règles assurant une coordination limitant au strict nécessaire la charge supplémentaire qui résulte, pour les personnes concernées, d'un cumul de procédures et prévoit des règles permettant d'assurer que la sévérité de l'ensemble des sanctions imposées soit limitée à ce qui est strictement nécessaire par rapport à la gravité de l'infraction concernée ».

Le Conseil d'État commente de manière récurrente cette problématique du cumul des sanctions pénales avec des sanctions administratives et sa position de principe consiste à insister au respect du principe *non bis in idem*. Néanmoins, cette position de principe doit être nuancée dès lors que, comme le relève Georges Wivenes, « la question des garanties auxquelles doit répondre la sanction de même que la problématique du cumul ne surgissent que si la mesure administrative a une nature répressive ». Il met en évidence que dans une série d'avis, le Conseil d'État opère une opposition entre le caractère

préventif et le caractère répressif d'une sanction en ce sens « qu'une mesure dont l'objet exclusif sinon essentiel est de contraindre l'administré à respecter la loi ou à rétablir la légalité n'est pas qualifiée de sanction et échappe de ce fait aux règles strictes retenues par le Conseil d'État pour les sanctions proprement dites. À titre d'exemples, des mesures comme un avertissement ou un blâme, une interdiction provisoire de se livrer à une activité couverte par une autorisation ou une suspension de cette autorisation dans l'attente d'une régularisation ont été considérées comme des mesures préventives ou destinées à rétablir la légalité et non comme des sanctions ».

Le système d'avertissement écrit proposé par le présent projet de loi répond aux critères ainsi retenus par le Conseil d'État dans la mesure où cet avertissement a pour objectif que le professionnel se mette en conformité avec les dispositions visées. Un tel avertissement écrit, précédé ou non d'une invitation du professionnel à fournir des explications quant au comportement incriminé, répond à l'objectif de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'informer et sensibiliser les professionnels, ouvrant ainsi le dialogue avec les professionnels.

Les trois étapes : de l'invitation du professionnel à l'action en cessation ou en interdiction

Le dispositif propose de procéder en trois étapes. Tout d'abord, le professionnel est invité à fournir des explications quant à la pratique incriminée.

En cas de non fourniture par le professionnel d'explications ou si les explications ne sont pas suffisantes, le professionnel peut se voir décerner un avertissement écrit.

Si le professionnel ne se conforme toujours pas aux dispositions visées, malgré l'avertissement écrit ainsi décerné, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut, comme le prévoient les articles L. 320-1 et suivants, engager une action en cessation ou en interdiction.

Il convient de relever que ces trois étapes sont indépendantes. Le ministre a toujours la possibilité d'engager une action en cessation ou en interdiction, qu'il ait ou non procédé aux étapes précédentes.

Les deux premières étapes (l'invitation à fournir des explications ainsi que l'avertissement écrit) trouvent leur inspiration, pour la rédaction, dans les dispositions en matière de protection des données dont le contrôle est assuré par la Commission nationale de protection des données ainsi que la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques (en particulier la procédure préalable au retrait de la concession ou la permission d'un programme en son article 35, paragraphes *1bis* à 3).

Les dispositions visées

Les dispositions visées par ce nouveau dispositif sont les infractions issues des articles L. 211-4 (en matière de clauses abusives), L. 122-8 (en matière de pratiques commerciales déloyales), L. 113-1 (en matière d'information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (en matière de fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (concernant les manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Ces dispositions sont celles visées par la directive 2019/2161 (Omnibus) objet de la transposition, pour lesquelles il a pu être relevé que l'efficacité seule des sanctions d'ordre pénal n'étaient pas toujours suffisante. Ce nouveau dispositif vise ainsi à renforcer la protection des consommateurs en ouvrant le dialogue avec les professionnels et en tirant parti de manière accrue des dispositifs existants et notamment de l'action en cessation ou en interdiction.

2. Une structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation

Le droit de la consommation n'a pas cessé d'évoluer au cours des dernières décennies. De plus en plus d'aspects de notre vie de consommateur sont régis par une législation tant générale que sectorielle. Cette évolution législative est complétée par l'introduction de sanctions d'ordre administratif à prononcer par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions.

C'est dans ce contexte que le Gouvernement a jugé utile de mettre en place une structure dédiée à la mise en œuvre efficace des droits des consommateurs, initialement par l'intermédiaire du présent

projet de loi. Or, cette façon de procéder se heurtait à l'opposition formelle du Conseil d'Etat. Répondant à cette opposition formelle, la commission a supprimé l'ancien article 27 du dispositif qui prévoyait de créer, au sein du ministère ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, un service chargé de la mise en œuvre du droit de la consommation. Cette suppression ne signifie d'aucune manière que le législateur s'oppose à la création d'un tel service. Toujours est-il qu'en vertu de la Constitution, la création de tels services ou départements au sein d'un ministère revient exclusivement au pouvoir exécutif.

Entretemps, un tel service, habilité à effectuer les contrôles du marché et à conseiller le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dans la prononciation de sanctions administratives introduites par ce projet de loi, a vu le jour.

Par arrêté ministériel du 21 septembre 2022, la ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions a nommé trois fonctionnaires ayant la qualité d'officier de police judiciaire en tant qu'agents habilités pour les besoins d'application du Code de la consommation.

Un avantage d'une telle structure, inspirée de services similaires comme le Service des médias et des communications ou encore le Service information et presse qui, entre-temps, a été transformé en administration rattachée au ministère d'État, est qu'elle permettra, au fur et à mesure que les besoins du service évoluent, une croissance organique de ses effectifs. En même temps, une telle structure n'empêchera pas de futures réflexions plus approfondies sur la transformation en une structure indépendante chargée de l'application du droit de la consommation voire même regroupée avec une autre structure.

3. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

La directive 2019/2161 (Omnibus) met à jour de nombreuses dispositions, surtout au niveau de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et de la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Le fil conducteur qui se trace à travers ces modifications est d'adapter la protection des consommateurs à l'ère digitale, de tenir compte de nouvelles pratiques commerciales qui continuent à se développer et alléger, le cas échéant, la charge administrative pour les professionnels.

Ainsi, la directive 2019/2161 (Omnibus) intervient sur les sujets suivants :

a. Mise à jour des définitions

La directive 2019/2161 introduit les nouveaux concepts de « place de marché en ligne » (L. 010-1), « fournisseur de place de marché en ligne » (L. 010-1) et « classement » (L. 121-2) et met à jour une série de concepts existants (« bien » (L. 213-1), « contrat de vente » (L. 213-1), « contrat de service » (L. 213-1) et « produit » (L. 121-2)).

b. Indication des prix

Dans le domaine de l'indication des prix, il est introduit une nouvelle réglementation des réductions commerciales (L. 112-2-1).

c. Obligations d'information des consommateurs

Adaptations liées à l'ère digital :

- suppression du numéro de « télécopieur » des informations obligatoires à donner (L. 222-6, L. 222-3) ;
- extension du champ d'application pour couvrir les biens comportant des contenus et services numériques (L. 213-1) ;
- transparence sur les méthodes de classement des offres affichées en ligne (L. 122-3, L. 122-4, L. 222-3), les résultats de recherches sponsorisés (L. 122-4), la relation contractuelle entre la plateforme et les tiers offrant les produits et les services (L. 222-3), les prix personnalisés (L. 222-6) ;
- mise en place de nouvelles obligations d'information sur les fonctionnalités, compatibilités et interopérabilités des contenus et services numériques (L. 222-6, L. 222-3) ;
- transparence sur la qualité des vendeurs professionnels ou privés (L. 122-3, L. 222-3) ;
- précision que le paiement par « données » respecte les règles en matière de protection des données (L. 222-10-1) ;

- précision de l'obligation d'information sur le droit de rétractation en cas de contenus ou services numériques (L. 113-1).

Autres mises à jour :

- précision que les professionnels proposant des services de transport de personnes sont également tenus par une obligation d'information précontractuelle (L. 113-1) ;
- précision que dans certaines situations les fournisseurs d'eau, gaz ou électricité sont également tenus par l'obligation d'information précontractuelle (L. 113-1) ;
- exclusion des ventes par autorité de justice des règles sur l'information précontractuelle (L. 113-1) ;
- précision que l'obligation d'information précontractuelle s'applique également si le consommateur reçoit un service en échange de ses données personnelles (L. 113-1).

d. Droit de rétractation

- obligations du consommateur en cas de rétractation d'un contrat de contenu et services numériques (L. 222-10) ;
- limitation de l'exception au droit de rétractation aux contrats payants (L. 222-7, L. 222-4).

e. Pratiques commerciales déloyales

- réglementation des avis publiés en ligne sur des produits/services proposés à la vente (L. 122-3, L. 122-4) ;
- réglementation des places de marché en ligne (à l'exclusion des fournisseurs de moteurs de recherches) (L. 010-1, L. 122-3) ;
- réglementation des pratiques dites « de double niveau de qualité des denrées alimentaires » (L. 122-2) ;
- réglementation de la revente de billets pour les manifestations (L. 122-4) ;
- suppression de l'obligation d'information sur le traitement des réclamations dans les publicités (L. 122-3) ;
- faciliter les recours pour les consommateurs victimes d'une pratique commerciale déloyale (L. 122-8).

La transposition des définitions suivantes est déjà couverte par le projet de loi n° 7818 qui modifie entre autres l'article L. 010-1 : « données à caractère personnel », « contenu numérique », « service numérique », « compatibilité », « fonctionnalité » et « interopérabilité ».

Même si la directive 2019/2161 (Omnibus) procède en principe à une harmonisation maximale, elle laisse aux États membres certaines options :

(a) Les options utilisées

- *Précisions supplémentaires sur le prix de référence à utiliser en cas de réduction du prix*

La directive 2019/2161 (Omnibus) introduit, à l'article 2, le principe selon lequel le professionnel doit afficher un prix de référence lorsqu'il affiche une réduction. Or, elle se limite à édicter les règles relatives aux réductions pour des produits commercialisés depuis plus de trente jours.

En même temps, elle permet aux États membres d'apporter trois précisions :

- 1° qu'une réduction de prix est possible même dans les trente premiers jours de la commercialisation ;
- 2° que dans le cas de réductions successives au cours d'une même action commerciale (par exemple en soldes 1^{ère} démarque, 2^{ème}, 3^{ème} démarque), le prix de référence peut être le premier prix avant réduction et non pas le dernier prix réduit ;
- 3° que des règles différentes s'appliquent pour les biens qui se détériorent rapidement.

Cette dernière option est ouverte par l'article 6*bis*, paragraphes 3 à 5 de la directive 98/6 (indication des prix) tel qu'introduit par l'article 2, point 1 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Afin de ne pas rendre impossible toute réduction pendant les trente premiers jours de la commercialisation, le présent projet propose de préciser davantage le régime esquissé par la directive 2019/2161 (Omnibus) (v. *infra*, la modification du nouvel article L. 112-2-1). Les auteurs proposent sur ce point une solution unique qui permet de couvrir à la fois les biens qui se détériorent rapidement ainsi que ceux commercialisés depuis moins d'un mois.

(b) Les options suivantes ne sont pas utilisées :

• Statu quo au niveau de la réglementation du colportage

La directive permet aux États membres d'instaurer une réglementation particulière en matière de colportage au niveau des (i) pratiques commerciales déloyales et au niveau du (ii) délai de rétractation. Il est opté pour le maintien du *statu quo*.

(i) au niveau des pratiques commerciales déloyales

Le colportage est déjà visé dans le Code de la consommation à l'article L. 222-8 introduit par la loi du 2 avril 2014 qui a aligné le droit luxembourgeois avec le droit européen en la matière. Ces dispositions sont validées par les précisions apportées par l'article 3, paragraphes 5 et 6 de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales), modifiés par l'article 3, point 2 de la directive 2019/2161 (Omnibus) et les nouvelles dispositions à l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduites par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

(ii) au niveau du délai de rétractation

L'option d'augmenter le délai de rétractation qui est actuellement de quinze jours et prévu à l'article L. 222-9 n'est pas utilisée.

L'option de porter ce délai à trente jours est ouverte par l'article 9, nouveau paragraphe *1bis* de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 8, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus). Or, aujourd'hui, le risque pour le consommateur de se laisser convaincre de la nécessité d'un produit ou service qu'il n'a pas demandé est aussi élevé, sinon plus élevé dans l'environnement digital ou en ligne que si un colporteur sonne à sa porte. Une protection plus élevée qui vise seulement le colportage ne semble donc pas opportune. Finalement, pour ne pas compliquer les règles applicables, il est proposé de garder une même règle pour tous les achats à distance et hors d'établissement.

En conséquence, il n'est pas nécessaire de procéder à la transposition des modifications qui s'y rapportent dans

- l'article 6, paragraphe 4 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus) ;
- l'article 9, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 8, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus) ;
- l'article 10, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 9 de la directive 2019/2161 (Omnibus) ;
- l'article 14, paragraphe 4, point (i) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 11, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

• *Obligation d'information dans les contrats à distance pour des réparations*

L'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur sur son droit de rétractation de quinze jours est maintenue dans les situations où le consommateur fait intervenir un professionnel à son domicile pour une réparation.

En pratique, cette règle, prévue à l'article L. 222-9 du Code de la consommation, veut que le professionnel accorde au consommateur deux semaines de délai de réflexion pour revenir sur sa demande de faire venir un réparateur. Le consommateur peut toutefois renoncer à ce délai. La directive 2019/2161 (Omnibus) permet aux États membres de libérer le professionnel de cette obligation d'information dans

cette situation particulière de contrat à distance. Cette option est ouverte par l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduit par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Or, il n'est pas jugé opportun de diluer le droit acquis des consommateurs à être informé correctement de ses droits dans le contexte des réparations.

• Obligation d'information imposée aux plateformes

Il est jugé opportun de se limiter à un alignement du Code de la consommation aux informations prescrites par la directive 2019/2161 (Omnibus) sans aller au-delà.

En effet, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles obligations particulières sur les informations que les plateformes doivent communiquer au consommateur. Elle permet aux États membres d'aller au-delà de cette liste. Cette option est ouverte par le nouvel article 6*bis*, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

À ce stade, il est jugé précipité d'introduire des originalités à cet égard dans le Code de la consommation sachant que, outre les éléments prescrits par la directive qui est transposée ici, les plateformes sont déjà réglementées par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique, le règlement 2019/1150 et que les négociations sur une nouvelle législation sur les services et marchés numériques sont en cours.

Finalement, il est profité de l'occasion pour :

- clarifier que les règles sur l'affichage des prix qui s'appliquent également aux contenus et services numériques (L. 111-1) ; et
- préciser l'obligation du professionnel de révéler son identité vis-à-vis du consommateur (L. 113-1 et L. 221-2).

*

3) AVIS

3.1) Avis de l'Union luxembourgeoise des consommateurs

Dans son avis, l'Union luxembourgeoise des consommateurs, ci-après l'« ULC », salue la nouvelle politique expliquée dans l'exposé des motifs du présent projet de loi concernant la création d'un service dédié au sein de l'administration gouvernementale auprès du Ministère de la Protection des consommateurs. Ce service sera habilité à faire des contrôles du marché et conseillera le ministre concerné dans ses attributions dans la prononciation de sanctions administratives introduites par le présent projet de loi.

Cependant, l'ULC critique la limitation au strict minimum des ressources humaines alloués au nouveau service créé et propose de doter le Ministère de la Protection des consommateurs avec un dispositif de sanction administrative.

L'ULC exprime, en outre, des doutes quant à l'efficacité du nouveau mécanisme de sanction administrative, comme il ne répond, entre autres, pas aux défis de l'économie digitale multinationale basée sur des techniques de marketing et d'exploitation des données de plus en plus sophistiquées.

Elle marque néanmoins son accord avec la modernisation du Code de la consommation.

3.2) Avis du Conseil de la concurrence

Dans son avis, le Conseil de la concurrence marque son accord avec le projet de loi. Dans son avis complémentaire, le Conseil de la concurrence approuve les modifications proposées sans exprimer d'autre commentaire.

3.3) Avis de la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics

La Chambre des Fonctionnaires et Employés publics, ci-après la « CHFEP », s'est limitée à quelques remarques.

Tout d'abord, elle s'étonne quant à la mise en question de l'efficacité des sanctions pénales dans le nouveau dispositif des sanctions administratives.

Ensuite, la CHFEP se pose la question de quels moyens le ministère dispose au cas où le professionnel refuserait de donner suite aux démarches qui lui sont imposées.

La CHFEP formule également quelques observations concernant le nouveau service créé au sein du ministère. Ainsi, elle remarque qu'il faudrait préciser quels agents seront qualifiés pour avoir la qualité d'officier de police judiciaire. Il faudra notamment préciser le groupe de traitement et/ou la fonction qui donnent droit à l'octroi de ladite qualité. En outre, le texte proposé ne détermine ni les attributions ni les pouvoirs des agents ayant la qualité d'officier de police judiciaire dans le cadre de la recherche et de la constatation des infractions aux dispositions applicables dans le domaine de la protection des consommateurs.

En outre, les modalités de désignation et d'assermentation des agents en question font défaut à la disposition projetée. À noter finalement que, d'après la législation applicable à d'autres administrations de la fonction publique, l'octroi de la qualité d'officier de police judiciaire est toujours conditionné par l'accomplissement d'une formation professionnelle spéciale en relation avec le domaine concerné. Le texte sous rubrique reste cependant muet à ce sujet.

3.4) Avis de la Chambre des Métiers

Dans son avis, la Chambre des Métiers s'oppose à l'ajout de sanctions administratives et à la création d'un service spécifique.

Elle critique cette nouvelle procédure de sanction, qui tend à ajouter des complications administratives aux professionnels, et en particulier aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux très petites entreprises du secteur artisanal, alors que les dérives et potentielles atteintes aux droits des consommateurs sont essentiellement liées à l'évolution du commerce en ligne, et, aux yeux de la Chambre des Métiers, à une forme de déshumanisation des rapports sociaux inhérente à une utilisation exclusive des outils numériques.

En outre, la Chambre des Métiers est d'avis que l'ajout de sanctions administratives aux sanctions pénales actuelles soit disproportionné. Une simplification des règles à respecter, notamment par la référence à de grands principes plus facilement compréhensibles, ou/et de prévoir des fiches explicatives standardisées en fonction des activités et des types de contrats qui peuvent être passés.

Ensuite, la Chambre des Métiers exige une simplification des règles conformément à la directive Omnibus lorsqu'un client demande des travaux de réparation.

La Chambre des Métiers approuve le projet de loi que sous la réserve expresse de la prise en considération de ses observations ci-avant formulées.

3.5) Avis de la Chambre des Salariés

Dans son avis, la Chambre des Salariés, ci-après la « CSL », se rallie aux constats et critiques avancés par l'Union luxembourgeoise des consommateurs concernant la création d'une structure *ad hoc* susceptible d'être à terme institutionnalisée de sorte à recouvrir une certaine indépendance. Elle remarque que la volonté politique ambitieuse de créer une structure *ad hoc* ne marque guère un progrès par rapport à la situation actuellement en vigueur. En outre, l'intégration exacte du nouveau service dans l'administration du Ministère de la Protection des consommateurs n'est pas bien spécifiée et pourrait bénéficier d'une clarification supplémentaire.

En ce qui concerne l'amélioration et la modernisation du droit des consommateurs, la CSL remarque que la transposition de la nouvelle directive concernant les obligations d'information s'opère sans recours aux options de renforcement du dispositif législatif national.

De manière générale, la CSL espère pouvoir compter à l'avenir sur une volonté politique plus protectrice en faveur des consommateurs lorsque les textes européens confèrent un tel choix aux autorités nationales.

La CSL approuve le projet de loi sous réserve de la prise en considération de ses remarques.

3.6) Avis de la Chambre de Commerce

Dans son avis, la Chambre de Commerce s'interroge sur la plus-value apportée par le nouveau dispositif d'avertissement écrit qui risque *in fine* de contribuer davantage à la complexification du droit de la consommation et à alourdir le fardeau administratif pesant d'ores et déjà sur les professionnels. Elle est d'avis qu'un encadrement de la prérogative du Ministre de solliciter des explications auprès des professionnels par l'exigence du constat préalable par ses services d'éléments probants, faisant présumer l'existence d'une infraction au Code de la consommation, conviendrait à une simplification de la procédure.

En ce qui concerne la mise en place d'une structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation, la Chambre de Commerce plaide par conséquent en faveur de la mise en œuvre d'une véritable politique de prévention des infractions au Code de la consommation basée sur des campagnes de sensibilisation et d'information en matière de droit de la consommation à destination des professionnels.

Concernant les options de transposition de la directive laissées aux États membres, la Chambre de Commerce estime que les contrats de réparation conclus hors établissement auraient mérité une attention plus particulière.

Finalement, la Chambre de Commerce sollicite que les biens susceptibles de se détériorer rapidement soient exclus des nouvelles dispositions.

Dans son avis complémentaire, la Chambre de Commerce demande à nouveau que les biens susceptibles de se détériorer rapidement soient exclus des nouvelles dispositions en matière d'indication des prix en cas de réduction.

En guise de conclusion, la Chambre de Commerce approuve les amendements parlementaires, sous réserve de la prise en considération de ses observations.

3.7) Avis de la Commission nationale pour la protection des données

Dans son avis, la Commission nationale pour la protection des données, ci-après la « CNPD », regrette que la directive Omnibus et, par conséquent, le projet de loi assimilent la fourniture de données personnelles au paiement d'un prix. Elle se pose, en outre, la question de savoir de quelle manière le professionnel devra informer le consommateur du « prix total du bien ou du service » ou du « mode de calcul du prix ».

La CNPD soulève, en dernier lieu, que certaines dispositions du projet de loi pourraient, le cas échéant, interférer avec les compétences de la CNPD en matière de protection de données. Elle conclut qu'il convient dès lors d'assurer que la protection des données et la protection des consommateurs coopèrent de manière cohérente pour garantir que tous les consommateurs soient traités de manière juste et transparente, sans toutefois empiéter sur les compétences qui ont été dévolues à la CNPD – notamment par le règlement général sur la protection des données.

3.8) Avis du Conseil d'Etat

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose à plusieurs points du projet de loi sous rubrique.

Premièrement, la Haute Corporation s'oppose formellement à ce que la référence au « prix de vente » d'un produit ou d'un service soit remplacée par une référence au seul « prix » de ce produit ou service. Le Conseil d'Etat avance que la référence au « prix de vente d'un produit » résulte de la transposition de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs. Ainsi, il faudrait maintenir la référence.

Deuxièmement, concernant la disposition relative à toute annonce d'une réduction de prix d'un bien ou service devra indiquer le prix antérieur appliqué par le professionnel, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'application indifférenciée entre « biens » et « services » opérant ainsi une transposition incorrecte de la directive 2005/29/CE, qui a un champ d'application incluant les services.

Troisièmement, la Haute Corporation s'oppose à ce que l'exclusion des contrats portant sur les services de transport de passagers, exclus du champ d'application du paragraphe 1er de l'article L. 113-1 du Code de la consommation, n'implique pas la non-applicabilité à ces contrats des articles L. 213-3,

L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2, du même Code. Cela constituerait une incohérence, une source d'insécurité juridique.

Quatrièmement, dans le cadre de la nouvelle procédure d'avertissement écrit, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la qualification « de manière manifeste, sérieuse et grave » du manquement du professionnel à ses obligations issues du Code de la consommation dont le ministre a pris connaissance. Il s'oppose donc à l'insertion de ces termes au niveau des articles 7, 13, 15, 17 et 26.

Cinquièmement, la Haute Corporation s'oppose formellement à la disposition concernant la création d'un nouveau service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions en raison de sa contrariété à l'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat fait suite aux amendements parlementaires adoptés par la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace et se voit en mesure de lever ses oppositions formelles soulevées dans son premier avis.

Pour le détail des observations du Conseil d'Etat ainsi que les décisions prises par la commission, il est renvoyé au commentaire des articles ci-après.

*

4) TRAVAUX EN COMMISSION ET COMMENTAIRE DES ARTICLES

Les modifications d'ordre purement légistique ne seront pas commentées.

Article 1^{er}

L'article 1^{er} introduit deux nouvelles définitions à l'article L. 010-1 du Code de la consommation. Cet article transpose ainsi l'article 2, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs), tel que modifié par l'article 4, point 1, lettres d) et e) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Les nouvelles notions définies sont, d'une part, la « place de marché en ligne » (« *online market place* » en anglais ou « *Online-Marktplatz* » en allemand) et, d'autre part, le « fournisseur de place de marché en ligne » (« *Provider of an online marketplace* » en anglais ou « *Anbieter eines Online-Marktplatzes* » en allemand).

La définition de ces notions s'impose, étant donné que le Code de la consommation s'appliquera désormais également à leur égard et ceci pour deux aspects : (i) ces fournisseurs devront expliquer comment ils classent les offres qu'ils affichent sur leur site, et (ii) ils devront informer si la personne qui propose un bien, service ou contenu numérique sur la place de marché en ligne agit en tant que professionnel ou non.

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 2

L'article 2 modifie l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Il s'agit de tenir compte de l'extension du champ d'application de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs), par la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus), aux notions de « contenus numériques » et « services numériques » : l'obligation du professionnel d'informer sur les caractéristiques essentielles s'applique également aux contenus et services numériques.

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 3

L'article 3 modifie l'article L. 112-1 du Code de la consommation.

La directive (UE) 2019/2161 (Omnibus) reprend les nouvelles notions de contenus et services numériques introduites par les directives (UE) 2019/770 (contenus et services numériques) et (UE) 2019/771 (vente de biens).

Vu que le Luxembourg règlemente non seulement l'affichage des prix des produits, mais également l'affichage des prix et tarifs des services, il convient, dans un souci de sécurité juridique, de préciser que les mêmes dispositions s'appliquent aux produits et services digitaux.

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 4

L'article 4 modifie l'article L. 112-2 du Code de la consommation.

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la modification telle qu'initialement projetée à l'article L. 112-2, paragraphe 4. Dans un souhait d'uniformisation de l'emploi du terme « prix », les auteurs comptaient retenir uniquement la tournure « prix des produits et services ».

Le Conseil d'Etat rappelle que la notion de « prix de vente d'un produit » provient de la transposition de la directive 98/6/CE, dans laquelle elle a une signification étroite. Le Conseil d'Etat cite l'objet de ladite directive et la définition qu'elle donne à l'expression « prix de vente ». Partant, le Conseil d'Etat insiste sur le maintien des termes « prix de vente » au niveau de l'article L. 112-2, paragraphe 4. Il s'agit d'assurer que la directive 98/6/CE reste correctement transposée en droit luxembourgeois. Afin de lever son opposition formelle, le Conseil d'Etat propose un libellé alternatif.

Le libellé proposé par le Conseil d'Etat n'a toutefois pas pu être repris littéralement par la commission, puisque l'insertion des termes « au tarif » a été proposée au mauvais endroit. En outre, la commission a souhaité faire droit à la suggestion du Conseil d'Etat d'adapter les termes « prix d'un bien ou d'un service » dans l'ensemble de l'article L. 112-2.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que la commission a également suivi sa suggestion d'adapter l'article L.112-2, de sorte à distinguer le prix de vente de produits et les tarifs de services. Il note encore que le dispositif amendé lui permet de lever son opposition formelle.

Article 5

L'article 5 insère un nouvel article L. 112-2-1 au Code de la consommation. Ce nouvel article transpose le nouvel article 6*bis* introduit par la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus), article 2, paragraphe 1^{er}, à la directive 98/6/CE (indication des prix).

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'extension de la nouvelle réglementation des réductions de prix des produits aux réductions de tarifs de services.

Le Conseil d'Etat signale, en effet, que la jurisprudence européenne interdit une telle extension. L'appréciation de pratiques similaires sous forme de réductions de tarifs de services doit être appréciée au cas par cas en fonction des dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales.

Par conséquent, la commission a reformulé les paragraphes 1^{er} et 2, de sorte à enlever toute référence aux services dans ce nouvel article. L'ajout des mots « de prix » à la fin du paragraphe 1^{er} a été proposé par le Conseil d'Etat afin que le libellé de ce paragraphe colle au plus près à celui de la directive.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que l'amendement parlementaire supprime toute mention des services en limitant ainsi le champ d'application de l'article L.112-2-1 nouveau du Code de la consommation aux seuls biens. Le Conseil d'Etat signale dès lors pouvoir lever son opposition formelle.

Article 6

L'article 6 modifie l'article L. 112-9 du Code de la consommation.

L'article 6 transpose ainsi l'article 2, point 2 de la directive (UE) 2019/2161 qui porte modification de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, en modifiant son article 8.

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 7

L'article 7 modifie l'article L. 113-1 du Code de la consommation.

L'article 7 transpose ainsi les paragraphes 2 et 3 de l'article 4 de la directive (UE) 2019/2161.

A l'encontre du *point 1^o initial* de l'article 7, le Conseil d'Etat critique que les auteurs du projet de loi entendent ajouter « une précision quant aux éléments constituant l'identité du professionnel au Luxembourg ». Il souligne que le professionnel peut « d'ores et déjà fournir au consommateur d'autres éléments d'identification que ceux que la disposition énumère, par exemple son numéro d'inscription

au registre de commerce et des sociétés. Le fait d'ajouter des exemples supplémentaires, comme le proposent les auteurs, ne renforce en tout cas pas l'information que le consommateur recevra, contrairement à ce que laisse entendre le commentaire des articles. ». Le Conseil d'Etat se demande, par ailleurs, « si, pour un consommateur moyen, la communication d'un numéro d'inscription sur un registre public permet véritablement l'identification du professionnel avec lequel il traite. ».

Partant, la commission a renoncé au remplacement projeté des termes « raison sociale » par ceux de « dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics ».

En effet, la valeur ajoutée pour le consommateur de ces précisions supplémentaires qui auraient été insérées est douteuse.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat note que l'amendement parlementaire visant le point 1° répond à son observation exprimée dans son avis du 21 juin 2022 et signale que cet amendement ne donne pas lieu à observation.

Les anciens points 2° à 6° ne suscitent pas d'observation de la part du Conseil d'Etat.

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'ancien point 7° du présent article. Il critique l'incohérence de la transposition projetée et l'insécurité juridique induite par cette disposition. C'est ainsi que la commission a supprimé le point 7° initial et, par l'insertion d'un article 17 nouveau (voir infra), elle a assuré que l'extension prévue par la directive des dérogations déjà existantes soit transposée et donc l'applicabilité de l'article L. 213-5 aux contrats de transport de passagers. Cet amendement parlementaire a permis au Conseil d'Etat de lever son opposition formelle.

Les anciens points 8° à 10° sont sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Au niveau de l'ancien point 11° (point 5° nouveau) de l'article 7, la commission a repris tel quel le libellé alternatif proposé par le Conseil d'Etat pour l'alinéa 2 du nouveau paragraphe 8 à ajouter à l'article L. 113-1 du Code de la consommation. Dans son avis, le Conseil d'Etat s'interroge sur la formulation initiale de cet alinéa, formulation à laquelle il s'oppose formellement pour des raisons de sécurité juridique. La commission a repris le texte proposé par le Conseil d'Etat, dont elle salue la clarté. Le texte proposé facilitera l'application de cette nouvelle mesure administrative par le ministre. La formulation prudente initiale était motivée par la préoccupation des auteurs à ne pas enfreindre le principe *non bis in idem*.

Dans son avis, le Conseil d'Etat exprime cette même opposition formelle à l'encontre des articles 13, 15, point 2°, 17, point 3°, et 26. A chaque fois, il se déclare d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée au présent endroit. La commission a donc effectué cette même modification au niveau des quatre autres articles évoqués.

A la différence du Conseil d'Etat, la commission ne s'est pas heurtée à l'ordre de succession des deux nouveaux paragraphes et l'a maintenu. La suggestion du Conseil d'Etat était de faire suivre la dérogation prévue par le paragraphe 9 immédiatement après la disposition à laquelle il déroge. La commission a préféré voir cette disposition dérogatoire comme paragraphe final de l'article L. 113-1.

La commission n'a pas non plus procédé au changement terminologique proposé par le Conseil d'Etat. Le Conseil d'Etat se heurte à la référence faite, au niveau de l'alinéa 3 du nouveau paragraphe 8, à une procédure en interdiction. Celle-ci anticiperait les modifications qu'entend introduire le projet de loi n° 7650. La commission donne à considérer que le Code de la consommation a déjà été adapté dans le sens de la terminologie employée par le présent projet de loi. Cette formulation de « action en cessation ou en interdiction » résulte du projet de loi n° 7456 devenu la loi du 19 novembre 2021 qui a mis en œuvre le règlement (UE) 2017/2394 et qui a ajouté les termes « ou en interdiction » aux termes « en cessation ».

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat se limite à signaler que l'amendement concernant le point 11° lui permet de lever son opposition formelle initiale exprimée à son encontre. Dans ses observations générales, il signale pouvoir également lever cette même opposition formelle à l'encontre des articles 13, 15, point 2°, 17, point 3°, et 26.

Article 8

L'article 8 modifie l'article L. 121-2 du Code de la consommation.

Les modifications proposées transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, lettres c) et m) de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) telles que remplacées ou introduites par l'article 3, point 1, lettres a) et b) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 9

L'article 9 modifie l'article L. 122-2 du Code de la consommation.

L'ajout de la lettre c) à l'article L. 122-2, paragraphe 2 transpose l'article 6, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 3) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 10

L'article 10 modifie l'article L. 122-3 du Code de la consommation.

Le point 1^o, qui modifie la lettre d) à l'article L. 122-3, paragraphe 4, transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre d) de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (i) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 2^o, qui modifie l'article L. 122-3, paragraphe 4, en introduisant une lettre f), transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre f) de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (ii) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 3^o, qui modifie l'article L. 122-3, en introduisant les paragraphes 6 et 7, transpose, d'une part, l'article 7, paragraphe 4*bis* de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) tel que modifié par l'article 3, point 4), lettre b) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 3^o transpose, d'autre part, l'article 7, paragraphe 6, de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) tel qu'introduit par l'article 3, point 4), lettre c), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 11

L'article 11 modifie l'article L. 122-4 du Code de la consommation.

Les nouveaux points 24, 25 et 26 ajoutés à l'article L. 122-4 transposent les mêmes points ajoutés à l'annexe I de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) par l'article 3, point 7, lettre b), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le nouveau point 27 transpose le même point ajouté à l'annexe I de la directive 2005/29/CE par l'article 3, point 7, lettre a), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 12

L'article 12 modifie l'article L.122-8 du Code de la consommation.

Le point 1^o transpose l'article 3, point 6), de la directive (UE) 2019/2161 qui porte modification de la directive 2005/29/CE en matière de pratiques commerciales déloyales en modifiant son article 13. A cette fin, ce point ajoute un alinéa 2 au paragraphe 1^{er} de l'article L.122-8.

Par l'ajout d'un paragraphe 4 à l'article L. 122-8, le point 2^o transpose l'article 11*bis* de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales) introduit par l'article 3, point 5, de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Concernant ce dernier point, le Conseil d'Etat estime que la disposition ajoutée, « qui n'est qu'un renvoi vers le droit commun, est sans plus-value normative et peut être omise. ».

Considérant que ce nouveau paragraphe 4 permet de faire le lien avec les règles de droit commun, la commission l'a maintenu. Pareils rappels sont courants dans le Code de la consommation. A titre d'exemple, la commission renvoie à l'article L. 212-10 qui fait référence aux dispositions relatives aux vices cachés du Code civil. Ce maintien permet, par ailleurs, de garantir une transposition complète de la directive.

Dans l'avis complémentaire du Conseil d'Etat, cet article ne suscite plus d'observation.

Article 13

L'article 13 introduit un nouvel article L. 122-9.

Ce nouvel article dote le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et de coercition à l'égard du professionnel ayant commis une ou plusieurs infractions dans les matières des directives visées par la directive « Omnibus », en introduisant un avertissement écrit.

Dans son avis, le Conseil d'Etat renvoie à ses observations exprimées à l'encontre de l'article 7, point 11°, du projet de loi. Le Conseil d'Etat souligne que l'opposition formelle y formulée vaut également à l'encontre de la disposition sous rubrique. Il précise qu'il « peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. ».

Partant, la commission a reformulé le paragraphe 2 de l'article L. 122-9, à l'image du libellé proposé par le Conseil d'Etat pour l'alinéa 2 du nouveau paragraphe 8 à ajouter à l'article L. 113-1 du Code de la consommation.

A ce sujet, la commission renvoie à son commentaire de l'article 7, ancien point 11°.

Article 14

L'article 14 introduit un nouvel article L. 122-10.

Ce nouvel article transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 13 modifié de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 15

L'article 15 modifie l'article L. 211-4 du Code de la consommation.

Ces modifications visent à transposer l'article 1^{er} de la directive (UE) 2019/2161 portant modification de la directive 93/13/CEE (clauses abusives) en y insérant un nouvel article 8^{ter} portant sur les sanctions.

Dans son avis, le Conseil d'Etat renvoie, en ce qui concerne le point 2° du présent article, à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. Il ajoute qu'il « peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. ».

La commission a donc amendé le nouveau paragraphe 3 de l'article L. 211-4, tel que proposé par le Conseil d'Etat lors de la première occurrence de cette disposition au niveau de l'article 7, ancien point 11°. Elle se limite ainsi à renvoyer à son commentaire de l'article précité.

Article 16

L'article 16 modifie l'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation.

Les ajouts au paragraphe 1^{er} de l'article L. 213-1 transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, point 3, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 1, lettre a) de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 17 nouveau

L'article 17 a été inséré par voie d'amendement parlementaire.

Cet article ajoute un alinéa 3 à l'article L. 213-5 du Code de la consommation. Il s'agit d'une disposition dérogatoire à l'article L. 213-5. L'ajout s'est imposé suite à la suppression de l'ancien point 7° de l'article 7. La commission renvoie à son commentaire de l'article 7.

Amendement sans observation dans l'avis complémentaire du Conseil d'Etat.

Article 18 (ancien article 17)

L'article 18 modifie l'article L. 213-7 du Code de la consommation.

Les points 1° et 2° réorganisent l'article L. 213-7 et ont pour objet de transposer l'article 4, point 13) de la directive (UE) 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) en modifiant son article 24.

Le nouvel alinéa 2 du nouveau paragraphe 2 reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives, mais également plus cohérentes.

Ces deux points ne suscitent pas d'observation dans l'avis du Conseil d'Etat.

Le point 3° ajoute les paragraphes 3 et 4 nouveaux à l'article L. 213-7. Le paragraphe 3 a pour objet de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et de coercition à l'égard du professionnel ayant commis une ou plusieurs infractions dans les matières visées par la directive « Omnibus », en introduisant un avertissement écrit.

Le nouveau paragraphe 4 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE.

Concernant le point 3°, le Conseil d'Etat renvoie à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'encontre de l'article 7, point 11°, du projet de loi. Il ajoute qu'il « peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. ».

La commission a donc amendé le nouveau paragraphe 3 dans le sens proposé par le Conseil d'Etat. Elle se limite dès lors à renvoyer à son commentaire du point précité de l'article 7.

Ancien article 18 (supprimé)

L'ancien article 18 visait à modifier l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation.

Dans son avis, le Conseil d'Etat se limitait à renvoyer à ses observations faites à l'endroit de l'article 7, point 1°.

Conformément à son amendement apporté au point 1° de l'article 7, la commission a supprimé l'article 18 du projet de loi initial. A ce sujet, elle renvoie à son commentaire de l'article 7, point 1°.

Dans les considérations générales de son avis complémentaire, le Conseil d'Etat marque son accord à cette suppression.

Article 19

L'article 19 modifie l'article L. 222-3 du Code de la consommation.

Réorganisé pour des raisons légistiques, cet article se limite désormais à deux points.

Le point 1° modifie le paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-3. Ce point transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 2° ajoute un paragraphe 9 nouveau à l'article L. 222-3. Ce nouveau paragraphe transpose l'article 6bis, paragraphe 1^{er}, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel qu'inséré par l'article 4, point 5, de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 20

L'article 20 modifie l'article L. 222-4 du Code de la consommation.

Le point 1° de cet article transpose l'article 8, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre a), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 2° transpose l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre b), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 21

L'article 21 modifie l'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, du Code de la consommation.

Le point 1° du présent article, qui supprime la lettre b), aligne l'articulation de l'article L. 222-6 avec celle de l'article L. 222-3 – l'obligation d'informer sur l'identité du professionnel étant déjà couverte par l'article L. 221-2.

Les points 2° à 6° modifient les lettres c), l), r) s) et ajoutent une lettre u) au paragraphe 1^{er} de l'article L. 222-6. Ces modifications transposent l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettres c), *ebis*), l), r) et s) de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) telles que modifiées par l'article 4, point 4, lettre a), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 22

L'article 22 modifie l'article L. 222-7, paragraphe 3, du Code de la consommation.

Ces modifications transposent l'article 7, paragraphe 3, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 6, de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 23

L'article 23 modifie l'article L. 222-9, paragraphe 7, du Code de la consommation.

Le point 1° transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre a) de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) telle que modifiée par l'article 4, point 12, lettre a), point (i), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Le point 2° transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre m) de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) telle que modifiée par l'article 4, point 12, lettre a), point (ii), de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 24

L'article 24 modifie l'article L. 222-10 du Code de la consommation.

Par l'ajout d'un paragraphe 9 nouveau, l'article 14, paragraphe *2bis* de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 11 de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus), est transposé.

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 25

L'article 25 insère un nouvel article L. 222-10-1 au Code de la consommation.

Ce nouvel article L. 222-10-1 transpose l'article 13, paragraphes 4 à 8, de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) tels qu'introduits par l'article 4, point 10, de la directive (UE) 2019/2161 (Omnibus).

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 26

L'article 26 modifie l'article L. 222-11 du Code de la consommation.

Cette modification transpose l'article 4, point 13), de la directive (UE) 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs) en modifiant son article 24.

Concernant le nouveau paragraphe 11, le Conseil d'Etat renvoie à ses observations et à son opposition formelle formulées à l'encontre de l'article 7, point 11°, du projet de loi. Il précise qu'il « peut d'ores et déjà se déclarer d'accord avec une reformulation similaire à celle proposée à l'endroit de l'article 7, point 11°, du projet de loi. ».

La commission a donc amendé le nouveau paragraphe 11 dans le sens proposé par le Conseil d'Etat. Elle se limite dès lors à renvoyer à son commentaire du point précité de l'article 7.

Ancien article 27 (supprimé)

L'article 27 du projet de loi initial entendait insérer dans le Code de la consommation un nouvel article L. 311-10, consacré à la création d'un « service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation ».

Dans son avis, le Conseil d'Etat s'oppose formellement à cet article et exige sa suppression.

La commission a fait droit à l'observation du Conseil d'Etat.

En effet, « l'organisation du Gouvernement revient conformément à l'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution au seul Grand-Duc. L'article 76, alinéa 1^{er}, de la Constitution s'oppose ainsi à ce que le législateur oblige le pouvoir exécutif à créer des départements ministériels ou des services au sein d'un ministère ou procède lui-même à la création de tels départements. ».

Ancien article 28 (supprimé)

L'article 28 prévoyait une entrée en vigueur de la future loi au 28 mai 2022.

Signalant que le dispositif en projet comporte de nouvelles sanctions et rappelant le principe de non-rétroactivité de la loi pénale, l'avis du Conseil d'Etat recommande de fixer l'entrée en vigueur « au plus tôt au lendemain de la publication de la loi ».

Tel que suggéré par le Conseil d'Etat, la commission avait amendé l'article final.

Dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat demande toutefois l'omission de cette disposition, car il « ne voit pas l'utilité de déroger aux règles de droit commun en matière de publication prévues à l'article 4 de la loi du 23 décembre 2016 concernant le Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg. ».

In fine, la commission a donc supprimé cet article.

*

5) TEXTE PROPOSE PAR LA COMMISSION

Compte tenu de ce qui précède, la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace recommande à la Chambre des Députés d'adopter le projet de loi n° 7904 dans la teneur qui suit :

*

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Art. 1^{er}. L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

- « 15) « Place de marché en ligne »: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 16) « Fournisseur de place de marché en ligne »: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2. À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3. À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4. L'article L. 112-2 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :
- a) À l'alinéa 1^{er}, les termes « le tarif » sont insérés entre les termes « produits et » et « des services » et les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « doivent être portés » ;
 - b) À l'alinéa 2, les termes « et les tarifs » sont insérés entre « les prix » et « sont obligatoirement indiqués » ;
- 2° Au paragraphe 2, les termes « ou de tarifs » sont insérés entre les termes « de prix » et « supérieurs » ;
- 3° Au paragraphe 4, sont apportées les modifications suivantes :
- a) À la première phrase, les termes « au tarif » sont insérés entre les termes « d'un produit ou » et « d'un service » et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » ;
 - b) La deuxième phrase prend la teneur suivante :

« Lorsqu'un prix ou un tarif exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix ou du tarif, permettant au consommateur de vérifier celui-ci. ».

Art. 5. À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe 2, si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6. L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit:
- « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004;
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;
- 2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7. L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :
- a) A la lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens, » et « l'existence d'un service après-vente » ;

- b) A la lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- c) A la lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 2° Au paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :
- a) Les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;
- b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;
- 3° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :
« o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;
- 4° Au paragraphe 7, sont apportées les modifications suivantes :
- a) Les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;
- b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. »;
- 5° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :
- « (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.
- Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions du présent chapitre, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.
- Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs

dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8. L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er}), les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;

2° À la suite du point 10), est ajouté un point 11) nouveau, libellé comme suit:

« 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9. À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

« c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10. L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :

« d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;

2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :

« f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;

3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11. À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23), sont ajoutés les points 24) à 27) nouveaux, libellés comme suit :

- « 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12. L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, est ajouté l'alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au chapitre 2 du présent titre peut exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13. À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9. (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées au paragraphe (1), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14. À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10. Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15. L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er} ;

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (1), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16. L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er}), sont insérées la lettre « a) » avant « tout objet mobilier corporel », et une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :
- « b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« bien comportant des éléments numériques ») ; » ;
- 2° Au point 2), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci » sont supprimés ;
- 3° Au point 3), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17. À l'article L. 213-5 est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

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

Art. 18. L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

- 1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er};
- 2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :
- « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;
- 3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :
- « (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 19. L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

a) La lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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; » ;

b) La lettre k) est complétée par les termes «, les contenus numériques et les services numériques » ;

c) A la lettre q), les termes « les fonctionnalités du contenus numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

d) A la lettre r), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

e) A la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t) nouvelle, libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

2° À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;

d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national. ».

Art. 20. L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre a) » sont insérés à la fin de la première phrase;

2° Au paragraphe 7, les termes « , et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21. L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

- 1° La lettre b) est supprimée ;
- 2° À la lettre c), les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;
- 3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;
- 4° À la lettre r), les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° À la lettre s), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :
« u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22. L'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code, est modifié comme suit :

- 1° Les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), » et « le professionnel »;
- 2° Le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23. L'article L. 222-9, paragraphe 7, du même code, est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé »;
- 2° À la lettre m), les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. » sont remplacés par la formule suivante : « que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24. À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25. À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1. (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du

Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Luxembourg, le 17 novembre 2022

Le Président,
Francine CLOSENER

Le Rapporteur,
Carlo WEBER

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

7904

Bulletin de Vote (Vote Public)

Date: 23/11/2022 18:50:26	Président: M. Etgen Fernand
Scrutin: 3	Secrétaire A: M. Scheeck Laurent
Vote: PL 7904 Protection des consommateurs	Secrétaire B: Mme Barra Isabelle
Description: Projet de loi - Projet de loi 7904	

	Oui	Abst	Non	Total
Présents:	48	3	0	51
Procuration:	8	1	0	9
Total:	56	4	0	60

Nom du député	Vote	(Procuration)	Nom du député	Vote	(Procuration)
CSV					
Mme Adehm Diane	Oui		Mme Arendt épouse Kemp Nan	Oui	
M. Eicher Emile	Oui		M. Eischen Félix	Oui	
M. Galles Paul	Oui	(M. Hengel Max)	M. Gloden Léon	Oui	
M. Halsdorf Jean-Marie	Oui		Mme Hansen Martine	Oui	
M. Hengel Max	Oui		M. Kaes Aly	Oui	
M. Lies Marc	Oui		Mme Margue Elisabeth	Oui	
M. Mischo Georges	Oui	(M. Eischen Félix)	Mme Modert Octavie	Oui	
M. Mosar Laurent	Oui	(M. Schaaf Jean-Paul)	M. Roth Gilles	Oui	
M. Schaaf Jean-Paul	Oui		M. Spautz Marc	Oui	
M. Wilmes Serge	Oui	(Mme Hansen Martine)	M. Wiseler Claude	Oui	
M. Wolter Michel	Oui				

déi gréng					
Mme Ahmedova Semiray	Oui	(M. Hansen- Marc)	M. Benoy François	Oui	
Mme Bernard Djuna	Oui		Mme Empain Stéphanie	Oui	
Mme Gary Chantal	Oui	(Mme Bernard Djuna)	M. Hansen- Marc	Oui	
Mme Lorsché Josée	Oui		M. Margue Charles	Oui	
Mme Thill Jessie	Oui				

DP					
M. Arendt Guy	Oui		M. Bauler André	Oui	
M. Baum Gilles	Oui		Mme Beissel Simone	Oui	
M. Colabianchi Frank	Oui		M. Etgen Fernand	Oui	
M. Graas Gusty	Oui		M. Hahn Max	Oui	
Mme Hartmann Carole	Oui		M. Knaff Pim	Oui	
M. Lamberty Claude	Oui		Mme Polfer Lydie	Oui	(M. Bauler André)

LSAP					
Mme Asselborn-Bintz Simone	Oui		M. Biancalana Dan	Oui	(Mme Asselborn-Bintz Simone)
Mme Burton Tess	Oui		Mme Closener Francine	Oui	
M. Cruchten Yves	Oui		M. Di Bartolomeo Mars	Oui	
Mme Hemmen Cécile	Oui		M. Kersch Dan	Oui	
Mme Mutsch Lydia	Oui		M. Weber Carlo	Oui	

déi Lénk					
Mme Cecchetti Myriam	Oui		Mme Oberweis Nathalie	Oui	

Piraten					
M. Clement Sven	Oui		M. Goergen Marc	Oui	

ADR					
M. Engelen Jeff	Abst.		M. Kartheiser Fernand	Abst.	
M. Keup Fred	Abst.		M. Reding Roy	Abst.	(M. Kartheiser Fernand)

Le Président:

Le Secrétaire général:




7904



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

N° 7904

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

*

Art. 1^{er}. L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

« 15) « Place de marché en ligne »: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;

16) « Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2. À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3. À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4. L'article L. 112-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À l'alinéa 1^{er}, les termes « le tarif » sont insérés entre les termes « produits et » et « des services » et les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « doivent être portés » ;
- b) À l'alinéa 2, les termes « et les tarifs » sont insérés entre « les prix » et « sont obligatoirement indiqués » ;

2° Au paragraphe 2, les termes « ou de tarifs » sont insérés entre les termes « de prix » et « supérieurs » ;

3° Au paragraphe 4, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la première phrase, les termes « au tarif » sont insérés entre les termes « d'un produit ou » et « d'un service » et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » ;
- b) La deuxième phrase prend la teneur suivante :
« Lorsqu'un prix ou un tarif exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix ou du tarif, permettant au consommateur de vérifier celui-ci. ».

Art. 5. À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe 2, si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6. L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit:

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7. L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) A la lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens, » et « l'existence d'un service après-vente » ;
- b) A la lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- c) A la lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

2° Au paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

- a) Les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;
- b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;

3° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :

« o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;

4° Au paragraphe 7, sont apportées les modifications suivantes :

- a) Les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;
- b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit : « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;

- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. »;

5° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :

« (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions du présent chapitre, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8. L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er}), les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;

2° À la suite du point 10), est ajouté un point 11) nouveau, libellé comme suit:

« 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9. À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

« c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10. L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :

« d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;

2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :

« f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;

3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11. À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23), sont ajoutés les points 24) à 27) nouveaux, libellés comme suit :

« 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.

25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.

26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.

27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12. L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, est ajouté l'alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au chapitre 2 du présent titre peut exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13. À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9. (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses

attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées au paragraphe (1), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14. À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10. Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15. L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er} ;

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou

une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (1), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16. L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er}), sont insérées la lettre « a) » avant « tout objet mobilier corporel », et une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :

« b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« bien comportant des éléments numériques ») ; » ;

2° Au point 2), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci » sont supprimés ;

3° Au point 3), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17. À l'article L. 213-5 est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

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

Art. 18. L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er};

2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :

« (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 19. L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

a) La lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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; » ;

b) La lettre k) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;

c) A la lettre q), les termes « les fonctionnalités du contenus numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

d) A la lettre r), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

e) A la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t) nouvelle, libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

2° À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national. ».

Art. 20. L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre a) » sont insérés à la fin de la première phrase;

2° Au paragraphe 7, les termes « , et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21. L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

1° La lettre b) est supprimée ;

2° À la lettre c), les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;

3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;

4° À la lettre r), les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

5° À la lettre s), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :

« u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22. L'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code, est modifié comme suit :

- 1° Les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), » et « le professionnel »;
- 2° Le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23. L'article L. 222-9, paragraphe 7, du même code, est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé »;
- 2° À la lettre m), les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. » sont remplacés par la formule suivante : « que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24. À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25. À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1. (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;

- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Projet de loi adopté par la Chambre des Députés
en sa séance publique du 23 novembre 2022

Le Secrétaire général,

Le Président,

s. Laurent Scheeck

s. Fernand Etgen

7904/14

N° 7904¹⁴

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2022-2023

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

**DISPENSE DU SECOND VOTE CONSTITUTIONNEL
PAR LE CONSEIL D'ETAT**

(29.11.2022)

Le Conseil d'État,

appelé par dépêche du Président de la Chambre des députés du 23 novembre 2022 à délibérer sur la question de dispense du second vote constitutionnel du

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

qui a été adopté par la Chambre des députés dans sa séance du 23 novembre 2022 et dispensé du second vote constitutionnel ;

Vu ledit projet de loi et les avis émis par le Conseil d'État en ses séances des 21 juin et 27 septembre 2022 ;

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 29 novembre 2022.

Le Secrétaire général,
Marc BESCH

Le Vice-Président,
Patrick SANTER

Impression: CTIE – Division Imprimés et Fournitures de bureau

04



Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

Procès-verbal de la réunion du 17 novembre 2022

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion jointe du 5 octobre 2022
2. 7479A Projet de loi relative à la concurrence et portant :
 - 1° organisation de l'Autorité nationale de concurrence ;
 - 2° modification de la loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat ;
 - 3° modification de la loi modifiée du 21 juin 1999 portant règlement de procédure devant les juridictions administratives ;
 - 4° modification de la loi modifiée du 10 février 2015 relative à l'organisation du marché de produits pétroliers ;
 - 5° modification de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ;
 - 6° modification de la loi modifiée du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit ;
 - 7° modification de la loi du 5 mars 2021 relative à certaines modalités de mise en œuvre du règlement (UE) n° 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ;
 - 8° modification de la loi du 1^{er} juin 2021 sur les relations entre entreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire
 - Rapporteur : Madame Lydia Mutsch
 - Présentation et adoption d'un projet de rapport
3. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
 - Rapporteur : Monsieur Carlo Weber
 - Présentation et adoption d'un projet de rapport

4. 7767 Projet de loi portant modification :
1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ;
2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures
- Rapporteur : Madame Francine Closener
- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat

*

Présents : Mme Diane Adehm, Mme Semiray Ahmedova, M. Guy Arendt, Mme Simone Beissel, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Léon Gloden, M. Gusty Graas, M. Charles Margue, M. Laurent Mosar, Mme Lydia Mutsch, M. Roy Reding, M. Carlo Weber

M. Luc Wilmes, du Ministère de l'Economie
M. Marc Fischer, M. Patrick Wildgen, du Ministère de la Protection des consommateurs

M. Brian Halsdorf, M. Patrick Weymerskirch, du groupe parlementaire LSAP

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. André Bauler, Mme Tess Burton, M. Marc Spautz, M. Serge Wilmes

Mme Myriam Cecchetti, observateur délégué

Mme Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs
M. Franz Fayot, Ministre de l'Économie

*

Présidence : Mme Francine Closener, Président de la commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion jointe du 5 octobre 2022

Le projet de procès-verbal susmentionné est approuvé.

2. 7479A **Projet de loi relative à la concurrence et portant :**

1° organisation de l'Autorité nationale de concurrence ;

2° modification de la loi modifiée du 10 août 1991 sur la profession d'avocat ;

3° modification de la loi modifiée du 21 juin 1999 portant règlement de procédure devant les juridictions administratives ;

4° modification de la loi modifiée du 10 février 2015 relative à l'organisation du marché de produits pétroliers ;

5° modification de la loi modifiée du 25 mars 2015 fixant le régime des traitements et les conditions et modalités d'avancement des fonctionnaires de l'État ;

6° modification de la loi modifiée du 23 juillet 2016 relative à la profession de l'audit ;

7° modification de la loi du 5 mars 2021 relative à certaines modalités de mise en œuvre du règlement (UE) n° 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne ;

8° modification de la loi du 1^{er} juin 2021 sur les relations entre entreprises au sein de la chaîne d'approvisionnement agricole et alimentaire

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Madame le Président rappelle que le projet de rapport sous rubrique a été transmis hier aux membres de la commission.

Madame le Rapporteur Lydia Mutsch résume succinctement son projet de rapport et souhaite savoir si des questions ou observations s'imposeraient encore.

Renvoyant à ses préoccupations concernant la protection du secret des communications entre l'avocat et son client, Monsieur Léon Gloden salue que Madame le Rapporteur a consciencieusement acté l'avis de la commission à ce sujet dans le commentaire des articles. L'intervenant signale que cette problématique sera certainement thématifiée lors du débat concernant ce projet de loi en séance publique.

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent se poser, Madame le Président fait procéder au vote.

Le projet de rapport est adopté à l'unanimité.

Le représentant du Ministère de l'Economie fait savoir que la Conférence des Présidents a été informée du fait que Monsieur le Ministre de l'Economie ne saura être présent que pour la séance publique du jeudi 24 novembre 2022 et ceci qu'à partir de 15.00 heures.

Après une brève discussion, la commission décide de proposer un temps de parole en séance publique suivant le modèle 1, tout en s'accordant que le temps global ainsi imparti ne sera pas exploité intégralement.

3. 7904 **Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs**

- Présentation et adoption d'un projet de rapport

Madame le Président indique que le projet de rapport n° 7907 a également été transmis hier aux membres de la commission et accorde la parole à Monsieur le Rapporteur Carlo Weber.

Monsieur le Rapporteur signale plus particulièrement que le point 2 de la partie du projet de rapport qui présente l'objet du projet de loi ne correspond plus au dispositif, tel qu'il a été amendé par la commission. L'orateur rappelle que la commission a supprimé l'ancien article 27 : le service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation est organisé sans s'appuyer sur une disposition légale particulière. Le Secrétaire-administrateur reformulera ce point dans ce sens avant de publier le rapport.

Madame le Président s'enquiert de questions ou observations qui s'imposeraient encore. Constatant que tel n'est pas le cas, elle décide de procéder au vote.

Le projet de rapport est adopté à l'unanimité.

Rappelant que l'adoption de ce projet de loi revêt d'une certaine urgence, Madame le Président informe l'audience que ce projet de loi sera, selon toute vraisemblance, également porté à l'ordre du jour de la séance publique du jeudi 24 novembre 2022 et propose un temps de parole suivant le modèle de base. La commission marque son accord à cette proposition.

Un représentant du Ministère de la Protection des consommateurs demande à ce que la Conférence des Présidents soit, en outre, informée que ledit jeudi, Madame le Ministre de la Protection des consommateurs ne sera disponible qu'à partir de 14.30 heures.

4. 7767 **Projet de loi portant modification :**
1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ;
2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures

- Examen du deuxième avis complémentaire du Conseil d'Etat

Madame le Président-Rapporteur remarque que le Conseil d'Etat vient de rendre son deuxième avis complémentaire concernant le projet de loi n° 7767 et s'enquiert si le Ministère de l'Economie partage son appréciation qu'elle peut désormais procéder à la rédaction de son projet de rapport.

Le représentant du Ministère de l'Economie confirme cette appréciation en précisant que l'avis du 15 novembre 2022 se limite à énoncer trois propositions d'ordre rédactionnel. Ces propositions sont pertinentes et peuvent être reprises.

Luxembourg, le 18 novembre 2022

Procès-verbal approuvé et certifié exact

25



Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

Procès-verbal de la réunion du 6 octobre 2022

La réunion a eu lieu par visioconférence.

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2022
2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
- Rapporteur : Monsieur Carlo Weber

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
3. 7767 Projet de loi portant modification :
1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ;
2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures
- Rapporteur : Madame Francine Closener

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
4. 7981 Projet de loi relative à l'enlèvement des épaves et modifiant la loi modifiée du 9 novembre 1990 portant approbation de certaines conventions internationales en matière maritime
- Rapporteur : Madame Lydia Mutsch

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat
5. 8075 Projet de loi portant modification de la loi du 15 juillet 2022 visant à mettre en place un régime d'aides aux entreprises particulièrement touchées par la hausse des prix de l'énergie causée par l'agression de la Russie contre l'Ukraine

- Décision de renvoi à la Commission spéciale « Tripartite »
6. Divers (échange de vues avec Monsieur le Ministre de l'Economie)

*

Présents : Mme Diane Adehm, Mme Simone Asselborn-Bintz remplaçant M. Carlo Weber, Mme Semiray Ahmedova, M. Guy Arendt, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, Mme Francine Closener, M. Gusty Graas, M. Charles Margue, M. Laurent Mosar, Mme Lydia Mutsch, M. Roy Reding, M. Marc Spautz

M. Marc Ernsdorff, M. Luc Wilmes, du Ministère de l'Economie

M. Ricardo Lopes, de l'Institut luxembourgeois de la normalisation, de l'accréditation, de la sécurité et qualité des produits et services (ILNAS)

M. Marc Fischer, Mme Delphine Jeanpierre, Mme Catherine Phillips, M. Patrick Wildgen, du Ministère de la Protection des consommateurs

M. Georges Sold, du groupe parlementaire LSAP

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Tess Burton, M. Sven Clement, M. Léon Gloden, M. Serge Wilmes

Mme Myriam Cecchetti, observateur délégué

Mme Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs

M. Franz Fayot, Ministre de l'Economie

*

Présidence : Mme Francine Closener, Présidente de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 15 septembre 2022

Le projet de procès-verbal susmentionné est approuvé.

2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Madame le Président invite les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs à commenter l'avis complémentaire du Conseil d'Etat rendu le 27 septembre 2022.

Les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs résument l'avis complémentaire du Conseil d'Etat comme étant de nature à pouvoir

procéder à la rédaction du **projet de rapport** et que ses quelques propositions à caractère légistique peuvent être reprises.

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Madame le Président signale que le rapporteur procédera à la rédaction de son projet de rapport.

Un des représentants du Ministère de la Protection des consommateurs tient à rappeler que le **déla**i de transposition de la directive (UE) 2019/2161 a été dépassé et qu'idéalement, le premier vote constitutionnel devrait avoir lieu au plus tard avant le 29 novembre 2022.

La suggestion de Madame le Président de proposer un temps de parole en séance publique suivant le **modèle de base** rencontre l'accord de la commission.

3. 7767 Projet de loi portant modification :

1° de la loi modifiée du 4 juillet 2014 portant réorganisation de l'ILNAS ;

2° de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Madame le Président-Rapporteur invite les représentants du Ministère de l'Economie à commenter l'avis complémentaire du Conseil d'Etat rendu le 27 septembre 2022.

Un représentant du Ministère de l'Economie explique que les amendements parlementaires ont permis au Conseil d'Etat de lever toutes ses oppositions formelles. Les quelques propositions ou suggestions complémentaires formulées par le Conseil d'Etat sont tout à fait pertinentes. Ainsi, un **amendement** supplémentaire s'imposera, lequel consistera à compléter l'article abrogatoire par la suppression de la lettre c) de l'article 12 de la loi modifiée du 17 mai 1882 sur les poids et mesures ainsi que par l'abrogation de l'article 2 de la loi du 26 janvier 1922 portant certaines modifications au service de la vérification des poids et mesures. L'orateur renvoie au tableau synoptique transmis à la commission.

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Madame le Président-Rapporteur retient que la commission adressera une deuxième lettre d'amendement pour avis au Conseil d'Etat.

4. 7981 Projet de loi relative à l'enlèvement des épaves et modifiant la loi modifiée du 9 novembre 1990 portant approbation de certaines conventions internationales en matière maritime

- Examen de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat

Madame le Président remarque que dans son avis complémentaire, le Conseil d'Etat critique que le projet de loi ne prévoit pas de sanction pour assurer le respect de l'obligation imposée au propriétaire inscrit de payer les frais de la

localisation, de la signalisation et de l'enlèvement de l'épave. Mis à part ce point, l'avis complémentaire pourrait également permettre au rapporteur de procéder à la rédaction de son projet de rapport.

Un représentant du Ministère de l'Economie confirme ladite impression. La critique évoquée vise l'article 5. L'observation du Conseil d'Etat est pertinente, comme d'autres obligations imposées par la convention au propriétaire inscrit sont également assorties de sanctions. Partant, le Commissariat aux affaires maritimes propose de compléter ledit article en ce sens. L'orateur renvoie au tableau synoptique transmis à la commission. La sanction prévue est calquée sur les autres sanctions déjà prévues par le dispositif en projet. Faute de texte proposé par le Conseil d'Etat, il s'agira cependant d'un **amendement** à lui soumettre pour avis.

Constatant que plus aucune question ni observation ne semblent s'imposer, Madame le Président note qu'une deuxième lettre d'amendement sera adressée au Conseil d'Etat.

5. 8075 Projet de loi portant modification de la loi du 15 juillet 2022 visant à mettre en place un régime d'aides aux entreprises particulièrement touchées par la hausse des prix de l'énergie causée par l'agression de la Russie contre l'Ukraine

- Décision de renvoi à la Commission spéciale « Tripartite »

Madame le Président signale que le projet de loi sous rubrique a été renvoyé à la Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace. Or, ce projet de loi modifie un régime d'aides dont le projet de loi a été examiné par la Commission spéciale « Tripartite » ; commission spéciale qui vient d'être réinstituée par la Chambre des Députés. Selon toute logique, le projet de loi n° 8075 devrait donc relever de la compétence de ladite commission.

La commission partage l'avis de Madame le Président. Le projet de loi n° 8075 est à renvoyer à la Commission spéciale « Tripartite ». Une lettre afférente sera adressée au Président de la Chambre des Députés.

6. Divers (échange de vues avec Monsieur le Ministre de l'Economie)

Madame le Président explique qu'elle a essayé d'organiser l'échange de vues avec Monsieur le Ministre tel que demandé par le groupe CSV au sujet des dossiers « **Google** » et « **Liberty Steel** ». L'oratrice précise que Monsieur le Ministre est actuellement, et demain inclus, à l'étranger, tandis que la semaine prochaine la réunion habituelle de la commission ne saura avoir lieu en raison des séances publiques programmées.

Monsieur Laurent Mosar insiste que tout au moins en ce qui concerne la situation de l'usine sidérurgique à Dudelange, où la situation serait entretemps « dramatique », une entrevue soit organisée à très brève échéance et ceci indépendamment de la plage horaire traditionnelle de la commission. Les explications afférentes ne sont pas susceptibles de s'étirer sur plus d'une demi-

heure. En cas d'interférence avec la réunion d'une autre commission parlementaire, les députés de son groupe sauront s'arranger.

Un représentant du Ministère de l'Economie précise qu'également la semaine prochaine, Monsieur le Ministre est pratiquement en permanence « en déplacement ». Le jeudi matin du 20 octobre 2022 a été bloqué pour l'échange de vues avec la commission concernant les deux dossiers évoqués. L'intervenant assure vouloir informer Monsieur le Ministre de l'Economie de cette demande pressante.

Madame le Président ajoute que la commission est disposée à organiser cet échange de vues sous forme de visioconférence et ce dans les plus brefs délais et à une heure qui convient à Monsieur le Ministre.

Luxembourg, le 07 octobre 2022

Procès-verbal approuvé et certifié exact



Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

Procès-verbal de la réunion du 30 juin 2022

La réunion a partiellement eu lieu par visioconférence.

Ordre du jour :

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions jointes du 25 avril et du 2 juin 2022
2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
 - Désignation d'un rapporteur
 - Examen de l'avis du Conseil d'Etat
3. Divers (Conférence plénière de l'EISC / réunion jointe)

*

Présents : Mme Diane Adehm, Mme Semiray Ahmedova, M. Guy Arendt, Mme Nancy Arendt épouse Kemp remplaçant M. Serge Wilmes, Mme Simone Beissel, Mme Tess Burton, Mme Francine Closener, M. Léon Gloden, M. Gusty Graas, M. Charles Margue, M. Laurent Mosar, M. Marc Spautz, M. Carlo Weber

M. Patrick Wildgen, M. Marc Fischer, Mme Delphine Jeanpierre, Mme Catherine Phillips, du Ministère de la Protection des consommateurs
M. Marc Ernsdorff, du Ministère de l'Economie

M. Brian Halsdorf, du groupe parlementaire LSAP

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : M. André Bauler, M. Sven Clement, M. Roy Reding
Mme Myriam Cecchetti, observateur délégué

*

Présidence : Mme Francine Closener, Président de la Commission

*

1. Approbation des projets de procès-verbal des réunions jointes du 25 avril et du 2 juin 2022

Les projets de procès-verbal susmentionnés sont approuvés.

2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Il est rappelé que le projet de loi a déjà été présenté à la commission lors de sa réunion du 2 décembre 2021.

- Désignation d'un rapporteur

Monsieur Carlo Weber est désigné comme rapporteur.

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

Madame le Président recommande aux membres de la commission de se référer, pour l'examen conjoint des articles du projet de loi et de l'avis du Conseil d'Etat, au tableau synoptique leur transmis le 29 juin 2022.

Un représentant du Ministère prie d'excuser Madame le Ministre de la Protection des consommateurs et rappelle que le projet de loi vise à transposer la directive (UE) 2019/2161 dont non seulement le délai de transposition a expiré, mais entretemps également le délai d'application de ces dispositions, fixé au 28 mai 2022. Il donne à considérer qu'une certaine pression de temps en résulte.

Madame le Président invite les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs à parcourir article par article le document de travail en expliquant les modifications ou amendements proposés en réaction à l'avis du Conseil d'Etat.

Articles 1^{er} à 3

Tout en donnant acte de l'accord de la commission aux modifications proposées, Madame le Président donne à considérer qu'il ne s'agit jusqu'à présent que d'adaptations d'ordre purement légistique, modifications qui font droit aux exigences afférentes du Conseil d'Etat. De manière générale, la commission adapte les dispositifs en projet à ces exigences, sauf avis contraire explicite et pertinent des auteurs du projet de loi.

Compte tenu du grand nombre de ces modifications à effectuer et du temps limité, Madame le Président recommande à l'orateur de limiter ses explications aux seules observations quant au fond du Conseil d'Etat.

Article 4

Le représentant du Ministère de la Protection des consommateurs poursuit en signalant que le Conseil d'Etat s'oppose formellement à la modification telle que projetée par l'article 4. Le libellé alternatif proposé par le Conseil d'Etat ne peut toutefois pas être repris tel quel puisque l'insertion des termes « au tarif » est proposée au mauvais endroit. Par ailleurs, il y aurait lieu d'adapter les occurrences des termes « prix d'un bien ou d'un service » dans l'ensemble de l'article L. 112-2.

La commission marque son accord aux suggestions du Ministère de la Protection des consommateurs.

Madame le Président précise qu'il s'agit là du premier amendement proprement dit qui sera apporté au projet de loi et qu'il y a lieu de solliciter un avis complémentaire auprès du Conseil d'Etat.

Article 5

La commission marque son accord à l'amendement suggéré par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Article 6

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 7

La commission marque son accord aux amendements suggérés par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Articles 8 à 11

Articles sans observations de la part du Conseil d'Etat.

Articles 12 et 13

La commission marque son accord aux modifications suggérées par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Article 14

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 15

La commission marque son accord aux modifications suggérées par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Article 16

Article sans observation de la part du Conseil d'Etat.

Article 17 (nouveau)

L'insertion proposée d'un nouvel article 17 suscite des questions.

Les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs expliquent que l'ajout de cette disposition s'impose suite à la suppression intégrale de l'ancien point 7° de l'article 7, en réaction à l'opposition formelle afférente du Conseil d'Etat. Le Conseil d'Etat a, en effet, pertinemment attiré l'attention des auteurs du projet de loi à la transposition incohérente, voire erronée, faite par ledit point de l'extension des dérogations déjà existantes par la directive. Par l'ajout d'une disposition dérogatoire à l'article L. 213-5, il y a cependant lieu d'assurer l'applicabilité de l'article 213-5 aux contrats de transport de passagers.

La commission marque son accord à l'amendement suggéré par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Articles 17 et 18 (anciens)

La commission marque son accord aux modifications suggérées par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Articles 19 à 25

Articles sans observations de la part du Conseil d'Etat.

Articles 26 et 27

La commission marque son accord aux modifications suggérées par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Article 28

L'article final du dispositif règle l'entrée en vigueur de la loi.

La commission marque son accord à l'amendement suggéré par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Débat :

Madame le Président s'enquiert sur d'éventuelles questions ou observations qui s'imposeraient encore.

Madame Diane Adehm regrette que les **autres avis** rendus concernant ce projet de loi et notamment les observations de l'Union luxembourgeoise des consommateurs n'aient pas été évoquées ou commentées. Elle souhaite savoir dans quelle mesure les amendements et modifications présentés tiennent compte des observations de l'ULC.¹

Les représentants du Ministère de la Protection des consommateurs donnent à considérer que la majorité des observations des instances consultées s'est concentrée sur ledit article 27, frappé également d'une opposition formelle de la part du Conseil d'Etat, et dont la commission vient de décider la suppression. Cet article entendait mettre en place un service chargé spécifiquement de la mise en œuvre du droit de la consommation.

¹ Participant à distance, l'intervention de Madame le Député n'est pas enregistrée par l'équipement technique de la salle (réunion hybride).

D'autres observations critiquaient les sanctions prévues. Ces dispositions transposent toutefois des dispositions de la directive et la marge de manœuvre du Gouvernement y est pratiquement inexistante.

Des critiques plus générales émanaient des corporations représentant les professionnels ou entreprises qui se plaignent de la complexité grandissante des règles à respecter. Conscient de cette problématique, le Ministère entend, comme par le passé, se concentrer principalement sur la prévention de pratiques commerciales intolérables ou lésant le consommateur en recourant à des injonctions les invitant à se mettre en conformité aux dispositions légales. L'objectif n'est pas de recourir directement aux tribunaux. Cette priorité accordée à la prévention et à la sensibilisation vise également les consommateurs eux-mêmes. Cette façon de procéder et tel qu'il suggère d'amender le projet de loi, le Ministère de la Protection des consommateurs a pu et peut répondre à la grande majorité des sensibilités exprimées.

Un représentant du Ministère concède toutefois qu'il reste vrai, et le mécontentement de l'ULC est compréhensible à ce sujet, qu'il demeure extrêmement compliqué pour le consommateur lésé de parvenir à son droit. La raison principale est que les montants en cause sont le plus souvent relativement faibles ou bien que le consommateur ne se rend même pas compte de pratiques commerciales qui jouent à sa défaveur. A cet égard, l'orateur tient à renvoyer au projet de loi visant à un introduire le recours collectif dans ce domaine.² De son avis, cette future loi devrait constituer un grand pas en avant pour renforcer effectivement la position des consommateurs.

Suite à une question afférente de Madame Diane Adehm, un représentant du Ministère de la Protection des consommateurs précise que les amendements gouvernementaux annoncés par Madame le Ministre et visant l'autre projet de loi évoqué concernant le recours collectif ont été soumis au Conseil d'Etat le 26 janvier 2022. Dans le cadre de la rédaction de son avis, le Conseil d'Etat vient d'inviter Madame le Ministre pour un échange de vues pour la clarification de certaines questions de détail. L'avis du Conseil d'Etat ne devrait pas tarder.

Suggestion d'ajouter un amendement

Madame le Président accorde la parole au représentant du Ministère de l'Economie.

Celui-ci explique que le Ministère de l'Economie suggère de saisir l'occasion qui se présente avec la lettre d'amendements qui vient d'être décidée par la commission en ajoutant un amendement qui concerne également le Code de la consommation. Cet amendement consiste à reprendre l'ancien **article 5 du projet de loi n° 7796**, déjà avisé par le Conseil d'Etat, projet de loi dont les quatre autres articles sont à supprimer. Cette façon de procéder permettra d'éviter de devoir amender ledit projet de loi et permettra de le retirer intégralement du rôle de la Chambre des Députés.

L'orateur regrette de ne pas pouvoir distribuer cette proposition d'amendement, dont il a apporté des copies, aux membres de la commission, tous présents par visioconférence – à l'exception de Madame le Président. Le libellé amendé de

² Voir doc. parl. n° 7650 (Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation).

cet article, qui insère deux articles dans le Code de la consommation et fait droit aux observations du Conseil d'Etat, prévoit la possibilité pour une partie de demander l'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige traité par le Service national du Médiateur de la consommation.³ Cette possibilité a été recommandée par le Médiateur de la consommation.

Débat :

Un représentant du Ministère de la Protection des consommateurs intervient pour rappeler que son ministère a intérêt à obtenir au plus vite un avis complémentaire du Conseil d'Etat concernant le projet de loi sous rubrique pour idéalement pouvoir le porter au vote de la Chambre des Députés juste avant les vacances parlementaires. Il s'agit d'éviter une procédure d'infraction pour ne pas avoir transposé la directive dans les délais. Une telle urgence n'est pas donnée en ce qui concerne le projet de loi n° 7796 du Ministère de l'Economie. De l'avis du Ministère de la Protection des consommateurs, la reprise de cet amendement, non lié à la directive à transposer, comporte le risque de retarder l'émission de l'avis complémentaire du Conseil d'Etat. Le Ministère de la Protection des consommateurs n'est pas « demandeur » d'un tel ajout, accepterait toutefois une décision contraire de la commission.

Monsieur Charles Margue considère comme pragmatique la suggestion du Ministère de l'Economie. Elle éviterait de devoir saisir le Conseil d'Etat par une lettre d'amendement supplémentaire. L'intervenant signale également sa compréhension pour la préoccupation exprimée par le Ministère de la Protection des consommateurs.

Le représentant du Ministère de la Protection des consommateurs ajoute qu'ils ont contacté Monsieur le Secrétaire général du Conseil d'Etat concernant la voie suggérée par le Ministère de l'Economie. Ce dernier n'a pas pu leur garantir que la reprise dudit article ne provoque une nouvelle discussion auprès des conseillers d'Etat, indépendamment du fait qu'il a déjà été avisé et que cet amendement supplémentaire tient compte des observations du Conseil d'Etat. L'intervenant souligne que les amendements que la commission vient de décider concernant le projet de loi sous objet sont peu nombreux et se limitent à suivre les observations du Conseil d'Etat. Telle que décidée, cette lettre d'amendement parlementaire à rédiger devrait pouvoir rapidement être avisée par la Haute Corporation. Par prudence et compte tenu des délais expirés, il recommande à la commission de se tenir aux seuls amendements concernant le projet de loi transposant la directive (UE) 2019/2161.

Monsieur Gusty Graas appuie l'approche prônée par le représentant du Ministère de la Protection des consommateurs. L'intervenant souligne que tandis qu'une pression de temps manifeste existe concernant le premier projet de loi, une telle pression est inexistante en ce qui concerne projet de loi n° 7796. Par ailleurs, il préfère ne pas mélanger dans un seul projet de loi deux sujets foncièrement différents.

Une brève discussion s'ensuit, suite à laquelle la commission s'aligne respectivement sur la position de Monsieur Gusty Graas et celle du Ministère de la Protection des consommateurs.

³ Le Secrétaire-administrateur quitte la salle pour envoyer séance tenante cette proposition de texte du ministère par courriel aux membres de la commission.

Conclusion :

Madame le Président prend acte de la décision de la commission. Elle retient qu'une lettre d'amendements sera rédigée et soumise pour avis complémentaire au Conseil d'Etat. La lettre se limitera aux amendements décidés concernant le seul projet de loi 7904. Le projet de loi n° 7796 portant modification du Livre 4 du Code de la consommation sera porté à l'ordre du jour de la prochaine réunion.

3. Divers (Conférence plénière de l'EISC / réunion jointe)

Madame le Président informe l'assistance

- qu'une délégation de la commission peut participer à la Conférence plénière de la Conférence interparlementaire européenne sur l'espace (**EISC**), qui aura lieu les 15 et 16 septembre prochains, au Palais du Luxembourg à Paris. Le délai d'inscription expire le 11 juillet. Les intéressés sont priés de s'adresser au Secrétaire-administrateur de la commission ;
- que la problématique de la sécurité d'approvisionnement en gaz sera abordée lors d'une **réunion jointe** le mardi 19 juillet 2022 avec et sous la présidence de la Commission de l'Environnement, du Climat, de l'Energie et de l'Aménagement du territoire. Ceci, probablement déjà à 8.30 heures en raison d'une conférence de presse qui sera donnée dans la suite immédiate par les ministres concernés.

Luxembourg, le 14 juillet 2022

Procès-verbal approuvé et certifié exact

03



Commission de l'Economie, de la Protection des consommateurs et de l'Espace

Procès-verbal de la réunion du 2 décembre 2021

La réunion a eu lieu par visioconférence.

Ordre du jour :

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 28 octobre 2021
2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
 - Présentation du projet de loi
3. 7650 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation
 - Rapporteur : Madame Tess Burton
 - Echange de vues avec Madame la Ministre de la Protection des consommateurs concernant d'éventuels amendements gouvernementaux (demande du groupe politique CSV)

*

Présents : Mme Diane Adehm, Mme Semiray Ahmedova, M. Guy Arendt, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, Mme Tess Burton, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Léon Gloden, M. Gusty Graas, M. Claude Haagen, M. Charles Margue, M. Laurent Mosar

Mme Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs

M. Patrick Wildgen, M. Marc Fischer, Mme Catherine Phillips, du Ministère de la Protection des consommateurs

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Cécile Hemmen, Mme Lydia Mutsch, M. Roy Reding, M. Marc Spautz, M. Serge Wilmes

Mme Myriam Cecchetti, observateur délégué

*

Présidence : M. Claude Haagen, Président de la Commission

*

1. Approbation du projet de procès-verbal de la réunion du 28 octobre 2021

Le projet de procès-verbal susmentionné est approuvé.

2. 7904 Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

Avant d'accorder la parole à Madame la Ministre de la Protection des consommateurs, Monsieur le Président informe l'assistance d'une autre obligation de Madame la Ministre dans la suite immédiate de la présente réunion qui explique la convocation à 8.30 heures et non à la plage habituelle de la commission à 9.00 heures.

- Présentation du projet de loi

Madame la Ministre rappelle que le projet de loi sous rubrique transpose un élément de tout un paquet de directives du programme dit « REFIT » datant encore de la Commission européenne sous l'égide de Monsieur Jean-Claude Juncker. La directive à transposer, dite « Omnibus », vise principalement à combler des lacunes dans les droits nationaux pour ce qui est des sanctions applicables aux infractions aux droits des consommateurs. Ce projet de loi complète ainsi des dispositifs dans ce domaine du droit qui viennent d'être adoptés par la Chambre des Députés¹ ou qui le seront encore.²

L'oratrice signale que cette œuvre de transposition exige d'apporter des modifications à travers l'ensemble du Code de la consommation en ce que ces réformes visent non seulement les sanctions, mais également l'affichage des prix, les achats en ligne, mais également toute une série de mises à jour ou de précisions mineures comme au niveau des définitions, des obligations d'information des consommateurs, du droit de rétractation ou bien des pratiques commerciales déloyales.³

Pour une présentation plus en détail, Madame la Ministre accorde la parole à son fonctionnaire en charge de ce dossier. Celui-ci base son exposé sur une présentation *PowerPoint* dont les fiches sont jointes à la présente. Pour les fins de ce procès-verbal, il est donc renvoyé à cette annexe.

¹ Projets de loi 7456 et 7818.

² Projet de loi 7650.

³ Une liste récapitulative complète peut être consultée au niveau de l'exposé des motifs du document de dépôt (7904/00).

Le représentant du Ministère tient à signaler que le délai de transposition à respecter vient d'expirer,⁴ tandis que le délai pour la mise en application court jusqu'au 28 mai 2022. Idéalement, ce dispositif sera adopté avant cette dernière date. Une série d'avis sollicités sont encore attendus.

L'orateur clôt son exposé en soulignant que le Ministère de la Protection des consommateurs se réjouirait de la prochaine entrée en vigueur de ce dispositif en ce qu'il renforcerait largement les droits des consommateurs, notamment dans le domaine du commerce à distance ou en ligne. Ceci d'autant plus que ses moyens pour garantir l'application dans la pratique de ces droits s'amélioreront.

Monsieur le Président propose d'entamer la discussion des articles une fois l'avis du Conseil d'Etat publié.⁵

3. 7650 Projet de loi portant introduction du recours collectif en droit de la consommation

- Echange de vues avec Madame la Ministre de la Protection des consommateurs concernant d'éventuels amendements gouvernementaux (demande du groupe politique CSV)

Monsieur le Président invite Madame Diane Adehm à expliquer la raison d'être de la demande d'échange de vues sous rubrique. Celle-ci rappelle que déjà lors de la présentation du projet de loi 7650, qui avait eu lieu le 1^{er} octobre 2020, Madame la Ministre avait renvoyé à la directive (UE) 2020/1828 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs, dont la transposition exigerait d'apporter des amendements gouvernementaux à ce dispositif déposé en août 2020. Partant, les travaux concernant le dossier 7650 se sont vus, *de facto*, suspendus depuis. C'est ainsi que son groupe politique juge nécessaire que les députés soient informés sur l'état d'avancement de ces amendements gouvernementaux.

Madame la Ministre de la Protection des consommateurs confirme que des amendements gouvernementaux seront déposés afin de transposer ladite directive au sein du projet de loi 7650. Ces amendements viennent d'être finalisés et il était prévu de les présenter au Conseil de gouvernement ce vendredi (demain) afin de pouvoir les déposer dans la suite. Compte tenu de l'actualité politique, notamment en ce qui concerne les nouvelles mesures sanitaires à prendre, l'oratrice doute cependant qu'il soit possible d'obtenir le temps requis pour ce dossier.

Madame la Ministre clôt ses explications en soulignant que son intention est et restera d'avoir déposé ces amendements avant la fin de l'année en cours. Elle se dit disposée à les présenter à la commission en début de l'année prochaine.

Madame Diane Adehm, renvoyant au délai de transposition de ladite directive à intégrer dans le projet de loi 7650, met en garde devant le risque d'une

⁴ Le 28 novembre 2021.

⁵ Comme suite à une demande afférente, la présentation *PowerPoint* du Ministère de la Protection des consommateurs est transmise par courriel aux membres de la commission dans la suite immédiate de cette réunion.

pression de temps croissante, nuisible à la sérénité du travail parlementaire dans un dossier d'une telle importance.

Monsieur le Président rassure qu'à l'aide d'une bonne préparation de ce dossier de la part du Ministère, une fois l'avis du Conseil d'Etat obtenu, il devrait être possible d'avancer dans les délais, tout en permettant aux députés d'examiner ce dispositif et d'évaluer ses conséquences en détail.

Constatant qu'aucune observation ou question ne semblent plus s'imposer, Monsieur le Président suggère que la commission se charge une nouvelle fois de ce dossier une fois lesdits amendements déposés.

Luxembourg, le 03 décembre 2021

Annexe :

- Projet de loi n° 7904, présentation *PowerPoint*, 14 pp..

Procès-verbal approuvé et certifié exact



Projet de loi n°7904

Transposition de la directive (UE) 2019/2161, dite « **Omnibus** » ou « de modernisation »

Patrick Wildgen

2 décembre 2021



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs



1. Pourquoi ce projet de loi?
2. Ce qui change:
 - a) au niveau des sanctions
 - b) au niveau de l'affichage de réductions
 - c) pour les achats en ligne
 - d) autres modifications
3. Quels sont les délais?



Transposition de la [directive \(UE\) 2019/2161](#) qui a pour objet:

L'amélioration de la mise en application du droit de la consommation dans les États membres au niveau:

- des sanctions, et
- de leur application

Mise à jour

des droits et obligations en matière du droit de la consommation



Directive (UE) 2019/2161 en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

- Article 1^{er} Modification de la directive 93/13/CEE (clauses abusives)
Unfair Contract Terms Directive (UCT)
L. 211-1 et suivants(*)
- Article 2 Modifications de la directive 98/6/CE (indication des prix)
Price Indication Directive (PID)
L. 112-1 et suivants(*)
- Article 3 Modifications de la directive 2005/29/CE (pratiques commerciales déloyales)
Unfair Commercial Practices Directive (UCPD)
L. 121-1 et suivants(*)
- Article 4 Modifications de la directive 2011/83/UE (droits des consommateurs)
Consumer Rights Directive (CRD)
L. 010-1, L. 111-1 et L. 213-1 et suivants, L. 222-1 à 222-23(*)
(*) du Code de la consommation



Le Code de la consommation prévoit:

- Sanctions pénales
 - contraventionnelles (avertissement taxés/procès verbaux)
 - délictuelles et criminelles (procès verbal/avis au parquet)
- Sanctions civiles (p.ex. nullités)
- Actions en cessation/interdiction (astreintes et amendes pénales)
- Sanctions administratives (p.ex. injonction administrative)



Des sanctions plus efficaces

- ✓ **sanctions dissuasives** pour infraction de grande ampleur et infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union ;
- ✓ Instauration de l'« **avertissement écrit** »;
- ✓ Précision des missions d'**un service « enforcement »** ancré dans le Code de la consommation.



Actuellement l’affichage de réduction n’est pas réglementé.

- **Problème** . la pratique commune des prix “barrés”:
 - Réductions sur des produits non-commercialisés avant;
 - Réductions par rapport aux prix recommandés/prix de catalogue.
- **Problème** . prix gonflés, diminués par la suite.



➤ Nouvelle règle:

- En cas d’affichage de réduction, le **prix de référence** doit être affiché;
- Le prix de référence affiché doit être le **prix le plus bas appliqué durant (au moins) les 30 jours précédant la réduction.**

➤ Sera donc interdit:

- d’afficher des réductions sur des produits qui n’ont jamais été en vente dans le magasin concerné,
- d’afficher des réductions fantaisistes, ou
- d’afficher des réductions qui ne font pas référence au prix le plus bas appliqué dans le mois précédent.



Options dans la directive	Solution dans le projet de loi
Exclusion des produits périssables	Si commercialisation < 30 jours le prix de référence = le prix le plus bas appliqué depuis la commercialisation
Diminution de la période de référence de 30 jours pour les produits nouvellement commercialisés	
Permission de réductions successives	le prix de référence est celui avant la première réduction

Nouveautés – exemple



Yaourt nature
500g - Luxlait



1.80 €



Séquence des évènements sur une période d'un mois (<30j)	Affichage actuel	Futur Réduction suivie d'une augmentation des prix	Réductions successives
0. Fournisseur	Prix recommandé: 1.80€	Prix recommandé: 1.80€	Prix recommandé: 1.80€
1. Mise en Vente	Promo -20%: 1.44€	Prix: 1.44€	Prix: 1.44€
2. Action commerciale	Promo -15%: 1.22€	Promo -15%: 1.22€ <i>au lieu de 1.44€</i>	Promo -15%: 1.22€ <i>au lieu de 1.44€</i>
3. Fin action commerciale	Prix : 1.44€	Prix: 1.44€	//
4. Rapprochement date limite	Promo -25%: 1.08€	Promo -10%: 1.10€ <i>au lieu de 1.22€</i>	Promo -25%: 1.08€ <i>au lieu de 1.44€</i>
5. Réduction finale	Promo -50%: 0.72€	Promo -40%: 0.73€ <i>au lieu de 1.22€</i>	Promo -50%: 0.72€ <i>au lieu de 1.44€</i>



Qualité du vendeur

- Obligation d'informer le consommateur si **le tiers proposant les produits est un professionnel ou non**, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché.

Classements

- Obligation **d'informer sur les principaux paramètres qui déterminent le classement** des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres

Avis

- Obligation **d'informer comment le professionnel garantit que les avis publiés** émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit

Protection lors de l'utilisation de services numériques « gratuits »

- **Le consommateur est également protégé** lorsque le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.
- **Consommateur a le droit de récupérer le contenu numérique** qu'il a fourni au professionnel.



Mise à jour des définitions

- alignement avec SGD/DCD

Obligations d'information des consommateurs

- extension aux **transporteurs** de personnes et
- **fournisseurs** d'eau, gaz ou électricité (...)

Droit de rétractation

- précisé **pour les contenus et services numériques** (...)

Pratiques commerciales déloyales

- « double niveau de qualité des denrées alimentaires »,
- revente de billets pour des manifestations (...)

Voir la liste récapitulative complète dans l'exposé des motifs du projet de loi



27/11/2019 Adoption de la directive

18/12/2019 Publication

29/09/2021 PDL au Conseil de Gouvernement

- 19/10 Commission européenne se renseigne sur l'avancement des travaux
- 20/10 Demandes avis : *Conseil d'État, Chambre d'agriculture, Chambre de commerce, ULC, Chambre des fonctionnaires et des employés publics, Chambre des métiers, Autorités judiciaires (Justice)*

28/10/2021 Dépôt formel à la Chambre des députés

28/11/2021 Délai de transposition

28/05/2022 Délai de mise en application



Merci pour votre attention

Patrick.wildgen@mpc.etat.lu

2 décembre 2021



Distribution MPC

7904 - Dossier consolidé : 286

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Protection
des consommateurs

7904

Loi du 30 novembre 2022 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

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 23 novembre 2022 et celle du Conseil d'État du 29 novembre 2022 portant qu'il n'y a pas lieu à second vote ;

Avons ordonné et ordonnons :

Art. 1^{er}.

L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

- « 15) « Place de marché en ligne » : un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs ;
- 16) « Fournisseur de place de marché en ligne » : tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2.

À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3.

À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4.

L'article L. 112-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À l'alinéa 1^{er}, les termes « le tarif » sont insérés entre les termes « produits et » et « des services » et les termes « doit être porté » sont remplacés par les termes « doivent être portés » ;
- b) À l'alinéa 2, les termes « et les tarifs » sont insérés entre « les prix » et « sont obligatoirement indiqués » ;

2° Au paragraphe 2, les termes « ou de tarifs » sont insérés entre les termes « de prix » et « supérieurs » ;

3° Au paragraphe 4, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la première phrase, les termes « au tarif » sont insérés entre les termes « d'un produit ou » et « d'un service » et les termes « ce dernier » sont remplacés par les termes « celui-ci » ;
- b) La deuxième phrase prend la teneur suivante :

« Lorsqu'un prix ou un tarif exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix ou du tarif, permettant au consommateur de vérifier celui-ci. ».

Art. 5.

À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1.

(1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe 2, si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6.

L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7.

L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

- a) À la lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens, » et « l'existence d'un service après-vente » ;
- b) À la lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- c) À la lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité »

pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

2° Au paragraphe 2, sont apportées les modifications suivantes :

a) Les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;

b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;

3° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :

« o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;

4° Au paragraphe 7, sont apportées les modifications suivantes :

a) Les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;

b) Il est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;

b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;

c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;

d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;

e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;

f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

5° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés les paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :

« (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions du présent chapitre, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8.

L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er}), les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;

2° À la suite du point 10), est ajouté un point 11) nouveau, libellé comme suit :

« 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9.

À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

« c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10.

L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :

« d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;

2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :

« f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;

3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11.

À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23), sont ajoutés les points 24) à 27) nouveaux, libellés comme suit :

- « 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12.

L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, est ajouté l'alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au chapitre 2 du présent titre peut exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13.

À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9.

(1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7,

il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées au paragraphe (1), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14.

À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10.

Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15.

L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er} ;

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au

professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (1), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16.

L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

1° Au point 1^{er}), sont insérées la lettre « a) » avant « tout objet mobilier corporel », et une lettre b) nouvelle, libellée comme suit :

- « b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« bien comportant des éléments numériques ») ; » ;

2° Au point 2), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci » sont supprimés ;

3° Au point 3), les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17.

À l'article L. 213-5 est inséré un alinéa 3 nouveau, libellé comme suit :

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

Art. 18.

L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er} ;

2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;

- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :

« (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions de la présente section, il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 19.

L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, sont apportées les modifications suivantes :

a) La lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens ; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent 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 ; » ;

b) La lettre k) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;

c) À la lettre q), les termes « les fonctionnalités du contenus numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

d) À la lettre r), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

e) À la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t) nouvelle, libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

2° À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance :

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens des articles L. 121-2, point 11), et L. 122-3, paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres ;
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne ;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat ;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union européenne ou du droit national. ».

Art. 20.

L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre a) » sont insérés à la fin de la première phrase ;
- 2° Au paragraphe 7, les termes « , et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21.

L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, du même code, est modifié comme suit :

- 1° La lettre b) est supprimée ;
- 2° À la lettre c), les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens ; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;
- 3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;
- 4° À la lettre r), les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° À la lettre s), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :

- « u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22.

L'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code, est modifié comme suit :

- 1° Les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2), » et « le professionnel » ;
2° Le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23.

L'article L. 222-9, paragraphe 7, du même code, est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé » ;
2° À la lettre m), les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. » sont remplacés par la formule suivante :

« que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si :

- (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation ;
- (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation ; et
- (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24.

À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25.

À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1.

(1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel ;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel ;

- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés ; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26.

À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction ;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs ;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel ;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles ;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité ;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), il peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et exiger la mise en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

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.

La Ministre de la Protection des consommateurs,
Paulette Lenert

Palais de Luxembourg, le 30 novembre 2022.
Henri

Doc. parl. 7904 ; sess. ord. 2021-2022 et 2022-2023 ; Dir. (UE) 2019/2161.

