



CHAMBRE DES DÉPUTÉS
GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Session ordinaire 2014-2015

TO/PR

P.V. ECO 30

Commission de l'Economie

Procès-verbal de la réunion du 24 septembre 2015

Ordre du jour :

6769 Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation

- Désignation d'un rapporteur
- Présentation du projet de loi
- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

*

Présents : M. Gérard Anzia, M. André Bauler, Mme Simone Beissel, Mme Tess Burton, M. Emile Eicher, M. Félix Eischen, Mme Joëlle Elvinger, M. Franz Fayot, M. Léon Gloden, M. Claude Haagen, Mme Françoise Hetto-Gaasch, M. Laurent Mosar, M. Roy Reding

Mme Marie-Josée Ries, Mme Patricia Thill, du Ministère de l'Economie

M. Timon Oesch, de l'Administration parlementaire

Excusée : Mme Marianne Weycker, de l'Administration parlementaire

*

Présidence : M. Franz Fayot, Président de la Commission

*

6769 Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation

- Désignation d'un rapporteur

Monsieur Franz Fayot est désigné comme rapporteur.

- Présentation du projet de loi

L'exposé des représentantes du Ministère est conforme à l'exposé des motifs joint au texte déposé à la Chambre des Députés en date du 16 janvier 2015.

Débat

- **Besoin.** Un député note que le besoin de structures permettant une résolution extrajudiciaire de conflits est démontré par les neuf entités REL qui existent d'ores et déjà au Luxembourg. La directive à transposer se limite à consacrer cette réalité.

Une députée doute de ce besoin. Selon elle, ces structures existantes ont répondu à une faiblesse de l'appareil juridique dans le passé, notamment au niveau de ses sections économiques. Entretemps, ces retards et lacunes ont pu être comblés. Il serait donc utile de disposer de statistiques sur le nombre de telles résolutions parajudiciaires. Les représentantes ministérielles donnent à considérer que l'Etat ignore le nombre de litiges qui ne sont pas soumis au pouvoir judiciaire. Pareilles statistiques seraient ainsi toujours spéculatives car forcément lacunaires.

Monsieur le Président-Rapporteur note qu'il s'agit également de garantir aux consommateurs un accès à un coût modique voire gratuit à des structures de résolution extrajudiciaire de conflits. Régulièrement des consommateurs, face aux coûts d'une procédure judiciaire et l'enjeu financier relativement insignifiant de leur litige respectif, se résignent à accepter une injustice parfois manifeste.

Un député, se référant à la Commission des litiges de voyages, souligne que l'intérêt des consommateurs pour de telles structures est réel, mais s'explique plutôt par le coût rébarbatif des voies judiciaires. D'après l'intervenant, ladite Commission ne serait pourtant pas gratuite, ceci pour dissuader des demandes farfelues ;

- **Confusion.** Renvoyant à la loi du 24 février 2012 introduisant la médiation en matière civile et commerciale (doc. parl. 6272), un député considère que la loi en projet porte à confusion tant des lecteurs avertis que des administrés.¹

Il lui est expliqué que la directive à transposer a un champ d'application plus large que celui de la directive 2008/52/CE transposée dans le Nouveau Code de procédure civile. Bien des cas de figure sont ainsi susceptibles de se présenter dans la pratique où les deux directives peuvent s'appliquer. Le commentaire des articles joint au texte déposé vise à préciser quand les dispositions afférentes du Nouveau Code de procédure civile s'appliquent également. Ce qui importe pour le consommateur est de savoir qu'il existe un lieu où il recevra les informations nécessaires pour pouvoir procéder à une résolution extrajudiciaire de son litige.

La problématique évoquée a été présente dès le début de la phase de négociation du texte proposé par la Commission européenne. Celle-ci a donné à considérer que si un litige est couvert par le champ

¹ L'intervenant parle d'un « Wirrwar u Prozeduren »

d'application des deux directives, celles-ci s'appliquent cumulativement ;

- **Différence entités REL notifiées et non notifiées.** Il est expliqué que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges (REL) notifiées ne se distinguent des entités REL non notifiées que par le fait qu'elles figureront sur la liste gérée et transmise par le Ministère de l'Economie à la Commission européenne (Art. L. 431-1). Cette liste est mise à disposition du public. Ainsi, le consommateur est susceptible de favoriser ces entités figurant sur cette liste consultable sur internet, les autres entités lui étant *a priori* inconnues.

La conséquence principale de la notification est donc une compétence sectorielle exclusive à traiter les demandes de REL émanant du secteur respectif. La loi fixe une série de conditions (indépendance, transparence, ...) auxquelles doivent satisfaire ces organismes souhaitant figurer sur la liste des entités REL notifiées.

Les entités REL non conformes aux critères fixés par la directive ne peuvent pas être notifiées – par exemple trop chères pour le consommateur. Une entité REL non notifiée peut pourtant bel et bien être conforme aux critères de la directive ;

- **Financement.** Le financement de la structure REL résiduelle sera discuté plus loin, lors de l'examen des observations du Conseil d'Etat ;
- **Recours collectifs.** Un intervenant critique que le projet de loi transposant la directive instaurant la possibilité de recours collectifs n'a toujours pas été déposé, de sorte que le Luxembourg serait « en grand retard ». Il est expliqué qu'aucune directive communautaire à ce sujet n'existe. Il s'agit d'une recommandation de la Commission européenne et le programme gouvernemental ne prévoit que d'étudier cette possibilité.² Cette étude n'a pas encore été réalisée. Aucune date butoir n'existe. Compte tenu de la charge de travail supplémentaire induite par la présidence luxembourgeoise de l'Union européenne, ces réflexions et concertations ne sauront être lancées que vers la fin de l'année. Il sera alors au Gouvernement de décider si la rédaction d'un projet de loi à ce sujet lui semble utile.

- Examen de l'avis du Conseil d'Etat

Pour l'examen de l'avis du Conseil d'Etat, les représentantes du Ministère font distribuer un document de travail³ reprenant, article par article, les observations du Conseil d'Etat complétées des commentaires des auteurs du projet de loi et reflétant également des observations émises par les chambres professionnelles et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs. A chacune de ces quatre parties est jointe une proposition de texte coordonné amendé.

Confrontée aux observations du Conseil d'Etat, la commission fait, en général, sien l'avis des auteurs du projet de loi. Le présent procès-verbal peut ainsi largement se limiter aux points plus controversés et renvoyer, pour le surplus, au document joint en annexe.

² « La possibilité d'introduire des actions de groupe sera étudiée avec pour objectif une meilleure défense des droits des consommateurs. »

³ Ce document est joint au présent procès-verbal

Article 1^{er}

Le premier article insère un nouveau livre au Code de la consommation, livre qui traite du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Renvoyant au rapport de la Commission de l'Economie du 31 janvier 2014 (doc. parl. n° 6478¹⁰), le Conseil d'Etat s'oppose formellement à l'insertion du présent livre comme livre 3. La Commission de l'Economie a fait droit à cette opposition formelle, sans quoi l'actuel livre 3 du Code de la consommation serait devenu son livre 4.

Dans son avis, le Conseil d'Etat doute régulièrement de l'utilité, voire de la nécessité de certaines précisions données par le dispositif.

Les auteurs du projet de loi rappellent leur conception de la transposition de la directive qui vise à se mettre à la place de ceux appelés à appliquer ces dispositions. Afin de faciliter la compréhension, un texte plus explicite, quitte à présenter des redites, a été préféré à des dispositions limitées à l'essentiel.

Nouvel article L. 411-3

Dans son avis, le Conseil d'Etat note que cet article du projet de loi ne transpose pas littéralement le premier paragraphe de l'article 10 de la directive, mais étend la sauvegarde du droit de saisir le juge compétent à la saisine d'une entité qualifiée.

Les députés obtiennent confirmation que les auteurs du projet de loi ont consulté la Commission européenne sur leur manière de transposer cette disposition. Celle-ci a salué cette rédaction comme conforme à l'esprit de la directive.

Une discussion sur la possibilité d'un professionnel ou d'un consommateur s'estimant lésé de rechercher une solution en parallèle sur deux voies ou dans le cadre de deux structures différentes s'ensuit.⁴

Une entité REL peut refuser de traiter un litige si une procédure judiciaire a déjà été entamée ou que ce litige a déjà été examiné par un tribunal arbitral ou une juridiction. En outre, la directive prévoit explicitement que les parties peuvent à tout moment se retirer d'une procédure de règlement extrajudiciaire de leur litige. A ce moment, elles peuvent choisir d'ester en justice. En plus, lorsqu'une procédure judiciaire est en cours et qu'une résolution extrajudiciaire est en cours, la prescription de l'action judiciaire s'en trouve suspendue.

Nouvel article L. 412-3

La Commission de l'Economie fait droit à l'opposition formelle du Conseil d'Etat et supprime l'ancien paragraphe 2 de cet article. Cette suppression rend toutefois nécessaire de préciser que le Centre européen des consommateurs

⁴ L'application du principe procédural de « una via electa »

est également compétent lorsque le litige n'est pas transfrontalier (les parties résidant dans différents Etats membres), mais lorsque les deux parties résident dans un même Etat membre.

Suivant la remarque d'un député, la formulation « dans le même Etat membre de l'Union européenne » est remplacée par celle, plus précise et évitant d'éventuelles demandes abusives, de « dans le Grand-Duché de Luxembourg ».

Nouvel article L. 421-1

La Commission de l'Economie, tout en acceptant la reformulation proposée par les auteurs du projet de loi, décide de définir à cet endroit la désignation abrégée du nouveau service créé et employée dans la suite du dispositif (« (...) dans ses attributions un service national du médiateur de la consommation, et désigné ci-après le « Médiateur de la consommation », (...) »).

Débat

- **Compétence du Médiateur.** Il ressort clairement des points 2 et surtout 3 de l'article qui suit que le Médiateur ne se charge lui-même de la résolution d'un litige de la consommation que s'il n'existe aucune autre instance REL qualifiée. A plusieurs reprises, le commentaire des articles du texte gouvernemental est très précis à ce sujet. Ainsi, le commentaire des articles L. 322-3 à L. 322-5 souligne : « S'il existe une autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation est tenu de lui transmettre la demande. ».

Lorsqu'aucune autre entité REL qualifiée n'existe, il se peut cependant qu'un organisme REL non qualifié existe. Dans ce cas de figure, le Médiateur de la consommation n'est obligé de traiter la demande que si le demandeur ne veut pas s'adresser à cet organisme REL qui ne répond pas aux critères de la loi ;

- **Notion de « Médiateur de la consommation ».** Un intervenant, jugeant terminologiquement plus correcte de parler d'un « médiateur en matière de consommation », déclenche une discussion sur une désignation alternative, discussion au cours de laquelle la notion en question se voit encore gonflée davantage.⁵ Il est expliqué que cette réflexion a également été menée au sein du Ministère, l'actuelle abréviation a été retenue comme étant la plus « catchy » ou accrocheuse.

Nouvel article L. 422-6

- paragraphe 1

La Commission de l'Economie, tout en acceptant la proposition de clarification esquissée par les auteurs du projet de loi en réaction à une observation afférente du Conseil d'Etat, décide de préciser également auprès de qui le

⁵ Médiateur en matière de litiges de la consommation, Médiateur compétent en matière du droit de la consommation, Médiateur des consommateurs (et des professionnels en matière de consommation) etc.

Médiateur de la consommation a le droit de demander des informations supplémentaires (« ...a le droit de demander à chacune des parties des documents ou... »).

Les représentantes du Ministère tiennent à ajouter qu'aucune des parties ne sera obligée de faire droit à la demande d'informations complémentaires du Médiateur. Faute de collaboration volontaire d'une des parties ou d'un dossier complet nécessaire au traitement de la demande, la procédure sera close sans avoir abouti à une résolution.

Nouvel article L. 422-7

Au vu de l'avis du Conseil d'Etat et de l'avis commun de la Chambre de Commerce et de la Chambre des Métiers qui critiquent l'absence de critères concernant la fixation d'un tarif « à coût modique », les représentantes du Ministère proposent de rendre gratuit le service du Médiateur de la consommation.

Débat

- **Gratuité ou tarification.** Un député met en garde devant une avalanche de demandes pas fondées voire fantaisistes lorsque le service mis à disposition sera gratuitement accessible à tout un chacun. L'intervenant renvoie à l'expérience acquise à ce sujet par des structures REL existantes. Une tarification minimale aiderait à prévenir des demandes farfelues voire même vexatoires.

Par ailleurs, parler de gratuité serait trompeur dans ce contexte : la loi en projet crée un nouveau service public, une sorte de justice de paix bis, à charge des contribuables de ce pays.⁶

De plus, cette proposition serait incohérente par rapport à la politique générale prônée par le Gouvernement qui, dans le cadre de son « Zukunftspak », a introduit ou augmenté toute une série de taxes administratives pour des services publics les plus divers, jadis prestés gratuitement ou pour un tarif modique.

Si la Commission de l'Economie devait renoncer à la tarification de ce nouveau service, la personnalité juridique à donner à cette structure résiduelle devait être repensée. Ceci d'autant plus que l'expérience montre également que ces nouveaux services publics ont une forte propension à accroître leurs effectifs.

Les représentantes du Ministère donnent à considérer que les structures de REL existantes sont loin d'être débordées en termes de demandes à traiter.⁷ Un certain engagement de la part du consommateur pour faire aboutir une telle procédure est également requis. Un bon nombre de motifs de refus prévus au paragraphe 2 du nouvel article L. 422-6 permet au Médiateur de la consommation de faire un tri des demandes lui soumises. Partant, il n'y a pas lieu d'admettre que dans ce cas précis les deux fonctionnaires prévus seront à court ou à plus long terme à épauler par du personnel supplémentaire. En cas d'un « trop grand » succès de ce service, il sera toujours

⁶ La fiche financière jointe au document de dépôt table sur une dépense annuelle initiale de 300.000 euros

⁷ Ainsi, la Commission des litiges de voyages serait au maximum saisie d'une vingtaine de cas par an

possible de modifier ce dispositif et d'introduire une taxe administrative.

Conclusion :

La Commission de l'Economie prévoit que le recours au Médiateur de la consommation est gratuit.

Nouvel article L. 422-8

Tout en acceptant la proposition des représentantes du Ministère de faire droit aux différents avis et d'omettre dans le texte de la future loi la possibilité expresse de recourir à des experts, plusieurs députés soulignent que dans certaines matières le recours à des experts est, en général, indispensable (bâtiment, automobile etc.). Il n'y a donc pas lieu de susciter des attentes exagérées des consommateurs dans cette nouvelle structure REL.

Par ailleurs, ladite suppression doit se limiter au bout de phrase « se faire assister par des experts, ». Les autres possibilités, comme celle d'entendre de tierces personnes, sont à maintenir.

Nouvel article L. 431-1

La décision de créer la structure REL résiduelle en tant que service national sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions (voir le nouvel article L. 421-1) et non plus en tant que structure tripartite, indépendante du ministre, rend juridiquement impossible de faire de ce même ministre l'autorité compétente pour gérer la liste des entités procédant au règlement extrajudiciaire des litiges.

En tant qu'instance chargée de contrôler le respect des conditions à remplir par une entité REL souhaitant figurer sur la liste des entités qualifiées, le Ministère de l'Economie se contrôlerait en fait soi-même.

La Commission européenne vient de confirmer qu'elle jugerait une telle confusion des fonctions dans une même autorité (juge et partie) comme problématique.

Les représentantes du Ministère proposent deux issues. Soit de maintenir provisoirement l'organisation actuellement proposée afin de pouvoir trouver à tête reposée une alternative, soit de charger le Conseil de la consommation de la gestion de la liste des entités qualifiées. Il s'agit d'un organe tripartite institué auprès du Ministère de l'Economie et chargé de conseiller le ministre dans des questions liées au droit de la consommation. Avant de procéder à cet amendement, Monsieur le Ministre et ledit organe devraient être consultés.

Débat

- ***Instance à charger de la gestion de la liste des entités qualifiées.***
Les avis divergent. Deux intervenants estiment que le rôle du Ministère dans ce contrôle est tellement circonscrit et limité à vérifier si les conditions préalables, qui sont fixées sans équivoque par la future loi,

sont remplies, de sorte que le problème évoqué leur semble exagéré. Ces intervenants proposent de maintenir le texte en l'état. On ne devrait pas s'attendre qu'une procédure de non-conformité soit lancée par la Commission européenne avant deux ans.

D'autres intervenants proposent de charger un autre Ministère de la gestion de la liste des entités qualifiées. Il est donné à considérer que le volet juridique de la protection des consommateurs relève du Ministère de l'Economie.

Conclusion :

En attendant, la Commission de l'Economie décide de maintenir l'autorité compétente prévue par le texte gouvernemental pour dresser la liste des entités qualifiées.

Nouvel article L. 432-3

- paragraphe 1, point o)

Un député critique le point o) de l'énumération proposée au premier paragraphe de l'article L. 432-3. L'intervenant juge la mise à disposition d'une information sur « le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il y a lieu. » comme dénuée de sens. Seulement un jugement peut avoir force exécutoire et non pas une décision d'une entité de résolution extrajudiciaire des litiges. Une homologation des décisions de ces entités par un tribunal serait nécessaire pour qu'elles obtiennent force exécutoire.

Monsieur le Président-Rapporteur partage l'avis exposé, la procédure de résolution extrajudiciaire de litiges reposant sur une base purement volontaire. En guise d'exemple, l'orateur renvoie à la procédure d'application auprès de la Commission de Surveillance du Secteur Financier.

Les représentantes du Ministère estiment que ce point issu de la directive s'explique par le fait que la directive visait également l'arbitrage, volet qui n'a pas été transposé par la loi en projet. Par ailleurs, lors des consultations au préalable de la transposition de la directive, aucune entité REL existante n'a exprimé la demande de rendre exécutoires leurs décisions et les auteurs du projet n'avaient nullement l'intention de rendre exécutoire les décisions de ces entités qualifiées ou non. Dans tout le domaine de ces litiges de la consommation aucune décision à force exécutoire n'est prévue.

Partant, il est proposé soit de rayer le point o), soit de prévoir dans le dispositif une procédure d'homologation pour l'accord, total ou partiel, obtenu entre parties, à l'image de ce qui est prévu en matière de médiation civile. Cet accord serait alors à soumettre pour homologation au juge compétent qui lui donne force exécutoire.

Les représentantes du Ministère tiennent à rappeler que le Médiateur de la consommation peut procéder à des médiations et à des conciliations. Une homologation ne peut pas être obtenue pour une conciliation. Il n'a pas été envisagé de prévoir la possibilité de donner force exécutoire à des décisions de médiation.

Des intervenants critiquent la notion de médiateur comme induisant en erreur.

Au vu de l'heure avancée, il est décidé de trancher ce point et la discussion sur le terme de médiateur lors de la prochaine réunion, lors de laquelle l'examen de l'avis du Conseil d'Etat sera finalisé.

* * *

La prochaine réunion est fixée au jeudi, le 8 octobre 2015, à 9.00 heures.

Luxembourg, le 14 octobre 2015

Le Secrétaire,
Timon Oesch

Le Président,
Franz Fayot

Annexe :

- *Document de travail élaboré par le Ministère de l'Economie, 58 pp.*

**Proposition de texte du projet de loi n° 6769
portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code
de la consommation et modifiant certaines autres dispositions du Code de la consommation,**

pour les travaux au sein de la Commission parlementaire « Economie »

Avis du Conseil d'Etat – *italique*
Remarques du Min. Economie – dans la case
Texte proposé/modifié par Min. Economie – souligné

Article 1	page 2
Article 2	page 38
Article 3	page 38
Article 4	page 40
Obs. d'ordre légistique	page 55

Remarque préliminaire

Le texte ci-après, élaboré par le Ministère de l'Economie, reprend les changements que les auteurs du projet de loi estiment nécessaires. Ainsi,

- il tient compte de certaines remarques émises par le Conseil d'Etat et notamment de ses oppositions formelles
- il reflète également plusieurs commentaires émis par les chambres professionnelles et l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs.

Article 1^{er}

L'article 1^{er} insère dans le Code de la consommation un nouveau Livre 3, intitulé « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation », en remplaçant le Livre 3 actuellement en vigueur. Les dispositions du Livre 3 actuel sont reprises dans un nouveau Livre 4, introduit par l'article 4 du projet de loi sous examen, en renumérotant les articles.

Dans son avis du 14 mai 2013 sur le projet de loi portant -modification du Code de la consommation; (...) (doc. parl. n° 6478⁶), le Conseil d'État a observé qu'« il n'est pas d'accord avec cette approche légistique qui est inconciliable avec la structure du Code de la consommation tel qu'adopté par la loi du 8 avril 2011 et qui fait fi du principe de sécurité juridique. À l'image du Code du travail, les auteurs du Code ont en effet opté pour une numérotation selon le système dit « décimal » reflétant le découpage de chaque partie du Code en livres, titres et chapitres. Cette numérotation permet à l'utilisateur de retrouver facilement l'emplacement d'un article dans le Code. Aux termes de la loi, le troisième chiffre arabe de la désignation de l'article doit en effet indiquer le chapitre dans lequel figure l'article. » En l'occurrence, le premier chiffre arabe de la désignation de l'article indique le titre.

Dans le même avis, le Conseil d'État a ajouté qu'« [e]n intégrant un nouveau chapitre 2 dans le titre 1er du livre 1er, les auteurs du projet ont opté pour une renumérotation de l'actuel chapitre 2 en chapitre 3, avec nécessairement la renumérotation des articles subséquents et la « correction » des renvois dans le Code. Cette méthode doit être rejetée alors que l'avantage du système de la numérotation décimale, adopté pour le présent Code, consiste précisément à éviter ce procédé. Tout en renvoyant à son opposition formelle contenue dans son avis du 28 novembre 2006 sur le projet de loi promouvant le maintien dans l'emploi et définissant des mesures spéciales en matière de sécurité sociale et de politique de l'environnement (...) (doc. parl. n° 5611⁸), le Conseil d'État insiste dès lors à voir adopter la méthode selon laquelle sont insérées les nouvelles dispositions à la suite de l'article L. 112-9 en ajoutant un nouveau chapitre 3. »

Il résulte du rapport de la Commission de l'économie du 31 janvier 2014 (doc. parl. n° 6478¹⁰) que « la commission parlementaire a partagé l'observation du Conseil d'État qui vise la méthode légistique employée. (...). La commission a donc dû adapter les numérotations des points du présent article, des articles du Code de la consommation visés ainsi que les références à ces articles. »

Sur base de ce qui précède, le Conseil d'État exige, sous peine d'opposition formelle, que le Livre 3 actuellement en vigueur soit maintenu. Les nouvelles dispositions de l'article 1^{er} de la loi en projet sont à présenter comme nouveau Livre 4. Par conséquent, l'article 4 du projet de loi sous examen devient sans objet, à part l'article L. 420-8 nouvellement introduit qui, selon l'approche

préconisée par le Conseil d'État, est à ajouter au Livre 3 actuel du Code pour devenir un nouvel article L. 320-8.

Opposition formelle

Les auteurs du projet de loi ne voient pas d'objection à insérer les nouvelles dispositions de l'article 1^{er} comme nouveau livre 4. Les numérotations des articles et les références aux articles seront adaptées en conséquence.

Nouvel article L. 411-1 (dans le projet de loi initial article L. 311-1)

L'article L. 311-1 reprend, au paragraphe 1er, les définitions de l'article 4 de la directive. La définition des termes de « consommateur » et de « professionnel » n'est pas reprise, alors qu'elle figure déjà à l'article L. 010-1 du Code. Les définitions 5) à 7) ne se trouvent pas telles quelles dans la directive. Le point 5) définit le « litige de consommation ». Le Conseil d'État, ne voit pas la nécessité ni même l'utilité de cette définition au regard de la définition des concepts de litige national et transfrontalier qui sont tous les deux des litiges de consommation. Il est vrai que la définition à l'article 4 de la directive ne reprend pas la référence aux obligations contractuelles figurant à l'article 2 de la directive. Le point 6) définit le « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » en reprenant les termes du paragraphe 1er de l'article 2 de la directive. La définition de « entité qualifiée » contenue au point 7) reprend les termes de l'article 4, points g) et h) et de l'article 2, de la directive. Les auteurs du projet expliquent qu'ils n'ont pas entendu utiliser l'option offerte par la directive d'englober les entités, tels les arbitres, qui ont le droit d'imposer une solution aux parties en litige. Le Conseil d'État marque son accord avec ce choix qui est de nature à éviter un régime de justice parallèle.

Les paragraphes 2 et 3 reprennent les dispositions des paragraphes 2 et 3 de l'article 4 de la directive. Le Conseil d'État note que la version allemande de la directive est beaucoup plus claire que la version française dont les auteurs du projet de loi ont dû reprendre le libellé et qu'il y aura lieu de s'en inspirer pour appliquer les termes de « lieu de son activité ». Il renvoie encore au texte anglais de la directive.

La version allemande emploie le terme « Geschäftssitz » alors que la version anglaise parle de « place of business ». Les auteurs du projet de loi ont repris l'expression « lieu de son activité » du texte français. Ce terme « activité » est le terme utilisé dans tous les textes européens récents, et, aux yeux des auteurs du projet de loi il ne saurait y avoir de doute qu'il s'agit bien évidemment du lieu où le professionnel exerce son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, tel que ceci résulte de la définition de « professionnel » de l'article L. 010-1, point 2 du Code de la consommation. Ils suggèrent donc de garder le terme exact tel qu'utilisé par la Directive. L'article L. 411-1 reste donc inchangé, abstraction faite des changements à opérer suite aux observations d'ordre légistique formulées par le Conseil d'Etat.

Nouvel article L. 411-2 (dans le projet de loi initial article L. 311-2)

L'article L. 311-2 transpose l'article 2, paragraphe 2, de la directive relatif aux matières exclues de son champ d'application. Au regard des critères d'indépendance et d'impartialité, le Conseil d'État marque son accord avec le choix des auteurs du projet de loi de ne pas viser la médiation « in-house », c'est-à-dire des procédures de règlement extrajudiciaire au sein même de l'entreprise en litige avec le consommateur.

Pas de commentaire. Le projet reste inchangé.

Nouvel article L. 411-3 (dans le projet de loi initial article L. 311-3)

L'article L. 311-3 transpose l'article 10, paragraphe 1er, de la directive. Alors que la directive vise uniquement à sauvegarder le droit de saisir le juge compétent, l'article sous examen étend cette garantie à la saisine d'une entité qualifiée, par rapport à un accord de saisine d'une entité considérée comme non qualifiée. Même si le Conseil d'État comprend le cas de figure envisagé par les auteurs du projet de loi qui ont en vue une clause d'un contrat par laquelle le consommateur se soumettrait à une entité de règlement des litiges de consommation qui ne serait pas visée par la loi en projet, il s'interroge sur l'introduction de cette hypothèse qui n'est pas envisagée par la directive. La question de la validité de telles clauses compromissaires revêt d'ailleurs une portée plus générale et n'est pas liée à l'introduction du mécanisme imposé par la directive.

Nouvel article L. 412-1 (dans le projet de loi initial article L. 312-1)

L'article L. 312-1 transpose, aux paragraphes 1er et 2, l'article 13, de la directive.

Le Conseil d'État a des réserves par rapport aux paragraphes 3 et 5. En premier lieu, la réserve de l'application du règlement (UE) n° 524/2013 ne s'impose pas, s'agissant d'une norme de droit supérieur par rapport à la loi en projet sous avis qui prime en application du principe de la primauté du droit international. Ensuite, le Conseil d'État ne voit pas la portée propre du paragraphe 5 qui renvoie, sans précision aucune, à d'autres dispositions légales ou à un acte juridique de l'Union européenne. Il doit s'opposer formellement à la disposition, alors que sa rédaction contrevient en l'état au principe de sécurité juridique. Il propose en conséquence, soit de préciser les renvois, soit de supprimer ces deux paragraphes.

<p>Opposition formelle</p>

<p>Les auteurs du projet de loi avaient prévu les paragraphes 3 et 5 dans un souci de transparence, mais au vu de l'opposition formelle par le Conseil d'Etat, proposent de supprimer ces deux</p>
--

paragraphes. Le paragraphe (4) de l'actuel texte proposé deviendra donc le paragraphe (3).

Nouvel article L. 412-2 (dans le projet de loi initial article L. 312-2)

L'article 14 de la directive impose aux États membres l'obligation de veiller à ce que, en cas de litige de consommation transfrontalier, les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité de règlement des litiges située dans un autre État membre qui est compétente. Toujours d'après l'article 14, les États membres délèguent cette mission à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.

Les auteurs du projet de loi ont opté pour la mise sur pied d'un centre européen des consommateurs à Luxembourg. Le Conseil d'État relève que l'article sous examen ne contient aucune disposition sur la nature juridique de ce centre, sa structure, son organisation et son financement. Le Conseil d'État sait parfaitement que ce centre a été créé à Luxembourg en 1991 sous le nom de « Euroguichet », qu'il revêt depuis 2003 la forme juridique d'un « Groupement d'Intérêt Économique » et qu'il est soutenu financièrement par la Commission européenne, l'État luxembourgeois ainsi que par l'Union luxembourgeoise des consommateurs. À partir du moment où un tel organisme de droit privé se voit donner une assise dans la loi et assume des missions de service public, il est indispensable de déterminer sa nature juridique et sa structure dans la loi. Le Conseil d'État note encore que la fiche financière fixe uniquement le budget pour la future structure résiduelle en matière de résolution extrajudiciaire des litiges, mais ne prévoit pas le financement du centre qui sera obligatoire dès lors que ce centre assume des missions qui lui sont déléguées par l'État. Une autre solution consisterait à ne pas faire une référence à ce centre dans la loi même et à prévoir, dans des termes plus généraux, que l'État peut confier les missions de centre européen à une entité de son choix.

Les auteurs du projet de loi ont du mal à suivre le raisonnement du Conseil d'Etat, notamment aux endroits où l'on pourrait croire que le CEC Luxembourg serait nouvellement mis sur pied par le projet de loi. Par ailleurs, si la fiche financière ne prévoit pas le financement du CEC Luxembourg, c'est que ce financement est prévu dans la participation financière publique pour le CEC en 2016.

Les auteurs du projet de loi proposent donc de laisser le texte inchangé, quitte à y ajouter la dénomination sociale complète et le siège social du CEC Luxembourg.

Nouvel article L. 412-3 (dans le projet de loi initial article L. 312-3)

L'article sous examen institue, au paragraphe 1^{er}, le point de contact au sens de l'article 7 du règlement (UE) n° 524/2013.

Le paragraphe 2 reprend les missions imparties au réseau des points de contact par le règlement. Le Conseil d'État doit émettre une opposition formelle à l'endroit de cette disposition, alors que le règlement, en tant que acte européen directement applicable et primant le droit national, ne peut pas être « renationalisé » par le truchement d'une reprise littérale en droit national.

Opposition formelle

Suite à l'opposition formelle par le Conseil d'Etat, les auteurs du projet de loi suggèrent de supprimer le paragraphe 2.

Dans un souci de clarté, les auteurs du projet de loi proposent d'ajouter au seul paragraphe maintenu que le CEC Luxembourg assume les fonctions de l'article 7 du règlement européen également dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le même Etat membre. En ce faisant, les auteurs du projet de loi usent la faculté leur laissée par l'article 7, paragraphe 4 du règlement européen. Ceci était leur intention dès le projet de loi initial (cf commentaire des articles). Or ils se sont rendu compte que le projet de loi pourrait éventuellement ne pas être assez clair sur ce point, d'autant plus que suite à l'opposition formelle du Conseil d'Etat, les missions du CEC Luxembourg ne sont plus décrites au texte de loi.

Nouvel article L. 413-1 (dans le projet de loi initial article L. 313-1)

La disposition sous examen qui règle le conflit entre les dispositions de la future loi et d'autres dispositions légales, quoi que très atypique en droit luxembourgeois, est imposée par l'article 3 de la directive.

Pas de commentaire. Le projet reste inchangé.

Nouvel article L. 421-1 (dans le projet de loi initial article L. 321-1)

Les auteurs du projet de loi ont pris l'option, offerte à l'article 5, paragraphe 3, de la directive de créer une entité de règlement des litiges dite résiduelle, sous la dénomination de « Médiateur de la consommation ». Selon le commentaire de l'article, « il est évident que le Médiateur de la consommation devra remplir tous les critères d'indépendance, d'impartialité, etc. pour être considéré comme une entité qualifiée ». Le Conseil d'État considère qu'il ne suffit pas d'affirmer ces critères comme étant d'évidence, mais qu'il faut les inscrire dans la loi. Se pose encore la question de la nature juridique et du statut du « Médiateur ». Pour cela, les auteurs pourraient s'inspirer des articles 22 et 23 de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient. La fiche financière envisage la mise sur pied de cette structure par l'État en collaboration avec l'Union luxembourgeoise des consommateurs.

Les critères à remplir par le Médiateur de la consommation sont bel et bien inscrits dans le projet de loi. En effet, l'article L. 422-9 rend applicables au Médiateur de la consommation les articles contenant les critères d'indépendance, d'impartialité, etc. applicables aux entités qualifiées (abstraction faite de quelques articles).

Au moment du dépôt du projet de loi il avait été envisagé de mettre sur pied une entité résiduelle ensemble avec les représentants des consommateurs et ceux des professionnels. Depuis lors, il s'est avéré toutefois que la structure appropriée - notamment au vu de certaines contraintes budgétaires - sera une structure à supporter par l'Etat seul. Les auteurs du projet de loi proposent de créer un service national de médiation pour les litiges de consommation, certes sous la tutelle du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, mais agissant en toute neutralité. Ils se sont inspirés du médiateur santé, conformément à la suggestion émise par le Conseil d'Etat. Les frais de fonctionnement seront à charge de l'Etat, lequel mettra à sa disposition également les locaux nécessaires. Le personnel sera constitué de fonctionnaires ou employés de l'Etat.

Dénomination « Médiateur de la consommation »

Les auteurs du projet de loi aimeraient préciser les missions du Médiateur de la consommation au vu de l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce. Les deux chambres professionnelles sont d'avis que le terme « Médiateur de la consommation » pourrait prêter à confusion en ce qu'il contient le mot « médiateur » et non « conciliateur » alors que la méthode la plus appropriée pour résoudre extrajudiciairement un litige de la consommation serait de proposer une solution aux parties, et non pas simplement de les rapprocher pour qu'elles trouvent ensemble une solution à l'amiable. Les auteurs du projet de loi tiennent à souligner que la dénomination « Médiateur de la consommation » a été proposée en raison de ce que ce terme est largement connu et répandu dans le public, i.e. parmi les consommateurs (et sans doute aussi parmi les professionnels). Le Médiateur de la consommation pourra bien entendu non seulement rapprocher les parties en litige mais aussi proposer une solution. Dans un souci de sécurité juridique, les auteurs de loi suggèrent de prévoir ces deux possibilités en termes exprès à l'article L. 422-8 lequel remplacera l'actuel article L. 322-8 sur le recours aux experts (voir commentaires sous l'article L. 422-8).

Nouvel article L. 421-2 (dans le projet de loi initial article L. 321-2)

L'article sous examen indique, en résumé, les missions du « Médiateur ». Au regard du caractère détaillé des articles suivants qui portent sur les différentes missions, l'article sous examen est sans valeur normative et n'a qu'une portée introductive et peut parfaitement être omis.

Les auteurs du projet de loi sont d'avis que l'article L. 421-2 a sa raison d'être en ce qu'il facilite la lecture et la compréhension des missions du Médiateur de la consommation. Ils suggèrent donc de laisser l'article L. 421-2 inchangé.

Clarification sur les missions du Médiateur de la consommation :

Les auteurs du projet de loi souhaitent clarifier un point soulevé dans l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce. Les chambres professionnelles sont d'avis qu'il ne serait pas clair si – oui ou non - la structure résiduelle est compétente uniquement s'il n'existe pas d'autre entité REL qualifiée. Or il résulte clairement à la fois de l'article L. 421-2, points 2 et surtout 3 que le Médiateur de la consommation doit intervenir s'il n'y a pas d'autre entité qualifiée. Le commentaire des articles souligne encore que « S'il existe une autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation est tenu de lui transmettre la demande. ». S'il n'existe aucune autre entité qualifiée, il y a deux cas de figure : soit il n'existe pas d'entité REL du tout, soit il en existe une, mais qui ne répond pas aux critères de la loi. Dans le premier cas, la structure résiduelle doit traiter la demande elle-même. Dans le deuxième cas, elle n'est pas obligée de le faire, mais elle peut le faire, au choix du consommateur qui peut soit s'adresser à un autre organisme de résolution extrajudiciaire des litiges non qualifié au sens du projet de loi, soit soumettre son litige au Médiateur de la consommation.

Nouvel article L. 422-1 (dans le projet de loi initial article L. 322-1)

L'article sous examen précise la mission d'information qui incombe au « Médiateur ». Dans le cadre de cette mission, le Conseil d'État ne comprend pas la référence au statut de point de contact. Dans le système mis en place par le droit européen, le concept de point de contact s'applique plutôt au Centre européen qui fait partie du réseau européen.

L'article L. 422-1 se lit ensemble avec l'article L. 422-2. Il résulte de la lecture combinée de ces deux articles que le Médiateur de la consommation informe surtout sur les procédures luxembourgeoises de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, alors que le CEC Luxembourg, conformément à sa mission, informe sur les procédures existantes dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Les auteurs du projet de loi suggèrent donc de laisser les articles L. 422-1 et L. 422-2 inchangés.

Nouvel article L. 422-2 (dans le projet de loi initial article L. 322-2)

Le Conseil d'État ne voit pas l'utilité de cet article qui n'a pas de portée propre par rapport à l'article précédent.

Voir le commentaire ci-avant sous article L. 422-1.

Nouveaux articles L. 422-3 à L. 422-5 (dans le projet de loi initial articles L. 322-3 à L. 322-5)

Les articles sous examen organisent la réception des demandes en vue du règlement extrajudiciaire des litiges. Dans le souci d'alléger le dispositif législatif, le Conseil d'État propose de les fusionner et de structurer l'article unique en paragraphes.

Les auteurs du projet de loi sont d'avis que la lecture des dispositions en question est facilitée par le fait qu'elles sont subdivisées en articles et non en paragraphes, et proposent donc de laisser la structure des articles L. 422-3 à L. 422-5 inchangée.

Nouvel article L. 422-6 (dans le projet de loi initial article L. 322-6)

Le paragraphe 1er de l'article sous examen doit permettre au Médiateur de solliciter auprès du demandeur les informations et/ou documents nécessaires pour pouvoir traiter le litige. Le texte soulève deux problèmes d'ordre procédural. L'obligation du demandeur de fournir ces éléments n'est pas clairement énoncée, pas plus que le droit du Médiateur de les exiger pour entamer la procédure de règlement. Un deuxième problème porte sur la portée différente réservée au terme de réception de la demande à l'article L. 322-3 et à l'article sous examen. Alors que l'article L. 322-3 vise la réception de la demande sans la soumettre à aucune condition, l'article sous examen vise une réception qualifiée de complète. Outre le fait que la terminologie n'est pas claire, le renvoi à une réception qui, n'étant pas complète, n'a pas l'effet juridique d'une saisine et est dépourvu de signification. Le Conseil d'État propose de préciser les droits et obligations du Médiateur et du demandeur en ce qui concerne la fourniture des informations et de clarifier le terme de réception.

Les auteurs du projet de loi suivent l'avis du Conseil d'Etat et proposent de clarifier l'article L. 422-6 pour montrer que le Médiateur de la consommation peut demander des documents ou informations pertinentes à la demande, et que dès leur réception, il doit informer les parties qu'il a reçu la demande complète à telle date.

Le paragraphe 2 reprend les causes de refus de traitement d'une demande prévues à l'article 5, paragraphe 4 de la directive.

Le paragraphe 3 est une copie du dernier alinéa dudit paragraphe 4. Cette disposition impose des contraintes aux États membres lors de la mise en oeuvre des critères de refus de traitement d'une demande. Dans la mesure où le mécanisme mis en place par l'article sous examen ne prévoit aucune différence de traitement entre litiges nationaux et transfrontaliers, le Conseil d'État ne voit d'ailleurs pas où pourrait se situer la violation de l'exigence européenne. Il demande des précisions et propose de faire abstraction du paragraphe 3 qui, tel que formulé, est dépourvu de portée.

Vu que le paragraphe 3 ressort directement de la directive, les auteurs du projet de loi suggèrent de le laisser inchangé pour éviter le risque d'une éventuelle procédure d'infraction par la Commission européenne.

Nouvel article L. 422-7 (dans le projet de loi initial article L. 322-7)

L'article L. 322-7 transpose l'article 8, point c) de la directive en vertu duquel la procédure doit être gratuite ou tout au plus disponible à un coût modique pour le consommateur. Les auteurs n'ont pas opté pour une procédure gratuite, mais renvoient, pour la fixation du tarif, à un règlement grand-ducal. Dans le commentaire, les auteurs retiennent le chiffre de 25 euros, à supporter par le demandeur. Le Conseil d'État précise qu'il s'agit d'une redevance et il renvoie à son avis du 18 novembre 2014 sur le projet de loi relative à la mise en oeuvre du paquet d'avenir (...) (doc. parl. n° 6722).

Le Conseil d'État voudrait faire les observations suivantes. Même si les termes « coût du traitement d'une demande » est à lire en ce sens que le demandeur doit assumer les frais, il serait utile de le préciser dans la loi ; se pose encore la question de savoir si le traitement de la demande est fonction de l'acquittement préalable de ces frais ou s'ils sont à payer en fin de procédure. Si tel devait être le cas, la prise en charge ne devrait-elle pas être fonction de la solution du litige et incomber le cas échéant au professionnel ? Les auteurs ont encore repris tel quel le texte de la directive sur le caractère modique du coût.

Au vu de l'avis du Conseil d'Etat et de celui de la Chambre des Métiers/Chambre de Commerce sur l'absence de critères à la base du coût modique, les auteurs du projet de loi suggèrent de rendre la procédure devant le Médiateur de la consommation gratuite.

Nouvel article L. 422-8 (dans le projet de loi initial article L. 322-8)

Le Conseil d'État s'interroge sur la nécessité de cette disposition qui s'impose dans une procédure de nature juridictionnelle ou dans une procédure d'arbitrage, mais ne fait guère de sens dans le système de règlement mis en place par la loi en projet sous avis. À noter que la directive ne contient pas de disposition en ce sens.

Au vu de l'avis du Conseil d'Etat, de l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce et de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs sur la raison d'être d'experts, respectivement les frais d'experts, les auteurs du projet de loi suggèrent de d'omettre dans le texte de loi la possibilité expresse de recourir à des experts, en raison notamment du fait, tel que soulevé par le Conseil d'Etat, que le recours à des experts n'est pas nécessaire dans une procédure ayant pour but la recherche par les parties d'une solution à

l'amiable ou une simple proposition par l'entité ADR. Ils suggèrent donc de supprimer l'article L. 422-8.

A sa place les auteurs du projet de loi proposent – au vu de l'avis des chambres professionnelles lesquelles semblent avoir compris que seule la médiation pourrait être proposée par la structure résiduelle, à l'exclusion de la proposition d'une solution - de clarifier que le Médiateur de la consommation peut non seulement agir à titre de médiateur au sens strict – c.-à-d. en rapprochant les parties au vu de la recherche d'une solution amiable - , mais aussi proposer une solution. Pour ce qui concerne le nom de la structure résiduelle, les auteurs du projet de loi suggèrent de garder la dénomination « Médiateur de la consommation » pour la raison qu'aux yeux des consommateurs, et du public en général, ce terme est connu. Par ailleurs en Belgique la structure résiduelle s'appelle « Le Service de médiation pour le consommateur » malgré le fait qu'à côté de la médiation au sens strict, il peut également proposer voire imposer des solutions.

Nouvel article L. 422-9 (dans le projet de loi initial article L. 322-9)

Le Médiateur de la consommation est soumis aux mêmes règles que tous les autres organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Les règles énoncées aux articles L. 331-1 à L. 332-17 s'appliquent à l'exception des dispositions sur les motifs de refus, qui ne sont pas identiques, et sur le coût.

La nouvelle version de l'article L. 421-1 tel que proposée par les auteurs du projet de loi prévoit de créer le Médiateur de la consommation sous la forme d'un service national sous l'autorité de ministre ayant l'Economie dans ses attributions, au lieu d'une entité de droit privé. Le Médiateur de la consommation devra bien entendu remplir les mêmes conditions que toutes les autres entités qualifiées (exception faite des motifs de refus et le coût). La question se pose toutefois de savoir si le Médiateur de la consommation doit – à l'instar des autres entités qualifiées - faire une demande auprès de l'autorité compétente, le ministre ayant l'Economie dans ses attributions, d'être mis sur la liste à établir par ce dernier et à notifier à la Commission européenne. Tous les critères auxquels ce service national devra répondre figurant expressément dans la loi, il n'y aurait en principe plus lieu à soumettre le Médiateur de la consommation à cette exigence de demander à l'autorité compétente d'être mis sur la liste. Or, dans un souci de garantir que toutes les entités aspirant à la qualité d'entité qualifiée soient traitées de façon égale, les auteurs du projet de loi proposent de rendre applicable au Médiateur de la consommation l'article L. 431-2 relatif à l'exigence d'adresser une demande au ministre.

Nouvel article L. 431-1 (dans le projet de loi initial article L. 331-1)

La directive impose, en ses articles 18 à 20, la désignation d'une autorité nationale compétente ayant pour mission de surveiller les entités de règlement des litiges et de veiller au bon fonctionnement du système. Aux termes du paragraphe 1^{er}, l'autorité compétente pour le Luxembourg sera le ministre ayant l'Économie dans ses attributions. Le ministre établit une liste des entités comprenant les informations exigées à l'article 20, paragraphe 2, de la directive.

Le paragraphe 2 oblige le ministre à notifier cette liste à la Commission européenne. Le Conseil d'État demande de préciser qu'il s'agit du ministre « ayant l'Économie dans ses attributions ». Cette observation vaut également pour les paragraphes subséquents de l'article L. 331-1.

Le paragraphe 3 est à omettre, alors que les obligations de la Commission européenne seraient à omettre dans la loi nationale.

Les auteurs du projet de loi proposent de garder le paragraphe 3 de l'article L. 431-1 dans un souci de transparence.

En ce qui concerne le paragraphe 4, le Conseil d'État doute que les modalités de mise à disposition du public de la liste de la Commission européenne doivent faire l'objet d'une réglementation dans la loi également.

Ici encore, les auteurs du projet de loi proposent de garder le paragraphe 4 de l'article L. 431-1 dans un souci de transparence.

D'après le commentaire, le paragraphe 5 met en oeuvre l'article 14, paragraphe 5, du règlement (UE) 524/2013 obligeant les autorités compétentes à fournir un lien électronique vers la plateforme opérée par la Commission européenne. L'article L. 332-3 reprend cette obligation pour les entités de règlement de litiges.

Le paragraphe 6 est destiné à transposer le paragraphe 6 de l'article 20 de la directive. Le Conseil d'État comprend qu'en termes de transposition de la directive, les obligations de l'autorité compétente soient fixées dans la loi, même si, d'après son objet, l'article pertinent de la directive impose des obligations directes aux États qui existent indépendamment de leur reprise dans la loi nationale.

Nouvel article L. 431-2 (dans le projet de loi initial article L. 331-2)

L'article sous examen transpose l'article 19, paragraphe 1er, de la directive dont le libellé est repris. Il n'appelle pas d'autre observation.

Les auteurs du projet de loi proposent de redresser une erreur matérielle à la première phrase du paragraphe 1^{er} de l'article L. 431-2, soulevée dans l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce, en précisant que la liste des entités qualifiées est prévue à l'article L. 431-1, paragraphe 1^{er}.

Nouvel article L. 431-3 (dans le projet de loi initial article L. 331-3)

L'article sous examen transpose l'article 19, paragraphe 3, de la directive dont le libellé est repris. Il n'appelle pas d'autre observation.

Les auteurs du projet de loi suggèrent de redresser une erreur matérielle à la première ligne de l'article L. 431-3, soulevée dans l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce, en remplaçant le mot « qualifiés » par « qualifiées ».

Nouvel article L. 431-4 (dans le projet de loi initial article L. 331-4)

L'article sous examen transpose l'article 20, paragraphe 2, de la directive relatif à la procédure de sanction des entités qui ne respectent pas leurs obligations. Il n'appelle pas d'observation.

Nouvel article L. 432-1 (dans le projet de loi initial article L. 332-1)

L'article L. 332-1 transpose l'article 5, paragraphe 2, de la directive qui détermine les obligations assumées par les entités de règlement extrajudiciaire afin de garantir l'accès à ce mécanisme de règlement. L'article sous examen reprend le libellé de la directive en l'adaptant à la législation nationale. Il n'appelle pas d'autre observation.

Nouvel article L. 432-2 (dans le projet de loi initial article L. 332-2)

L'article sous examen détermine les motifs pour lesquels les entités de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent refuser de traiter un litige. Le texte est l'équivalent de l'article L. 322-6, paragraphe 2, qui concerne le Médiateur. La seule différence consiste en la possibilité pour les entités non résiduelles de refuser un litige si leur règlement intérieur prévoit des seuils financiers minima ou maxima pour l'enjeu du litige.

Le Conseil d'État s'interroge sur le paragraphe 2 qui reprend le libellé du dernier alinéa du paragraphe 4 de l'article 5 de la directive qui exige que ces seuils ne soient pas de nature à entraver considérablement l'accès du consommateur aux entités en question. Le Conseil d'État renvoie à ses observations à l'endroit de l'article L. 332-2 pour rappeler que la reprise du libellé

de la directive qui impose aux États un objectif à atteindre ne constitue pas une transposition correcte de la directive.

Les auteurs du projet de loi ont du mal à suivre le raisonnement du Conseil d'Etat sur la reprise du libellé de la Directive. Ils sont d'avis que l'article 5, paragraphe 4, dernier alinéa de la Directive n'impose pas aux Etats membres un objectif à atteindre, mais impose une obligation en indiquant clairement que les règles de procédure de toutes les entités qualifiées ne doivent pas être trop strictes, en ce sens qu'elles ne doivent pas être dissuasives pour le demandeur. De l'avis des auteurs du projet de loi, le paragraphe 2 de l'article L. 432-2 devrait être laissé inchangé pour assurer une transposition conforme de la Directive.

Nouvel article L. 432-3 (dans le projet de loi initial article L. 332-3)

Le paragraphe 1^{er} transpose l'article 7, paragraphe 1er, de la directive et détermine les informations que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit mettre à la disposition du public.

Pour ce qui concerne le paragraphe 1^{er}, les auteurs du projet de loi souhaitent réagir à l'avis commun de la Chambre des Métiers et de la Chambre de Commerce, selon lesquelles l'entité REL serait obligée de mettre à disposition du public les informations y mentionnées non seulement sur leur site Internet, mais encore, cumulativement, sur un support durable. Elles en concluent que la conjonction « ou » doit être supprimée. Les auteurs du projet de loi sont au contraire d'avis que les deux modes de mise à disposition des informations ne sont pas cumulatifs. En réalité, la seule obligation de l'entité est de mettre les informations sur son site Internet. Ce n'est que si le consommateur le demande que l'entité doit les mettre à sa disposition sur un support durable. Le fait par les auteurs du projet de loi d'y avoir ajouté, dans un souci de sécurité juridique, « ou » n'a donc pas changé le sens de l'article 7, paragraphe 1^{er} de la Directive. Les auteurs du projet de loi proposent donc de garder le texte initial.

Le paragraphe 2 transpose l'article 15, paragraphe 1er, de la directive qui impose aux entités d'informer le public sur la liste des entités de l'Union européenne publiée par la Commission européenne sur son site internet, en posant un lien vers le site de la Commission. Si possible, les entités doivent aussi mettre à disposition du public ladite liste sur un support durable dans leurs locaux.

Le paragraphe 3 met en oeuvre l'article 14, paragraphe 5, du règlement (UE) 524/2013 obligeant les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à fournir un lien électronique vers la plateforme opérée par la Commission européenne.

Nouvel article L. 432-4 (dans le projet de loi initial article L. 332-4)

L'article L. 432-4 transpose l'article 7, paragraphe 2, de la directive qui, dans un souci de transparence, impose aux entités de publier sur leur site internet, ou sur un support durable sur demande, leurs rapports d'activité annuels. La liste des informations reprend celle de la directive à l'exception du point d) du paragraphe 2 de l'article 7 qui vise les règlements dits in-house exclus de la loi en projet.

Nouvel article L. 432-5 (dans le projet de loi initial article L. 332-5)

L'article sous examen transpose l'article 6, paragraphe 1er, de la directive qui détermine les compétences professionnelles que doivent remplir les personnes physiques chargées du règlement des litiges ainsi que les garanties de leur indépendance et impartialité. Le point 5) détermine les règles à suivre en cas de conflit d'intérêt de la personne physique chargée du règlement du litige avec une partie au litige. L'article reproduit le libellé de la directive.

Les auteurs du projet de loi suggèrent de dispenser de la formation spécifique à suivre en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation, mentionnée à l'alinéa deux du point 1) de l'article L. 432-5, les personnes physiques ayant une expérience professionnelle équivalente, et proposent donc d'ajouter des dispositions en ce sens à la fin de cet alinéa. Ils proposent de rendre équivalent à la formation spécifique une expérience professionnelle de deux ans en matière de résolution extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.

Les auteurs du projet de loi saisissent l'occasion pour redresser une erreur grammaticale au point 1), figurant d'ailleurs dans la Directive, et proposent de remplacer « ainsi que d'une compréhension » par « ainsi qu'une compréhension ».

Nouvel article L. 432-6 (dans le projet de loi initial article L. 332-6)

Le paragraphe 1^{er} de l'article sous examen transpose le paragraphe 2 de l'article 6 et établit les procédures internes dans le cas visé à l'article L. 332, point 5). Le Conseil d'État s'interroge sur la reprise, à la fin du point c) de la référence au droit d'opposition, alors que, comme déjà relevé, les auteurs ont exclu tout mécanisme de règlement obligatoire.

Les auteurs du projet de loi craignent que le Conseil d'Etat ne soit victime d'une erreur de compréhension. Le droit d'opposition, dont il est fait référence à la fin du point c) du paragraphe 1^{er}, signifie que les parties ont le droit de s'opposer à ce qu'une personne chargée du règlement extrajudiciaire ayant un conflit d'intérêt continue à mener la procédure. Ce droit d'opposition est étranger à la question d'une éventuelle solution imposée par l'entité en question, exclue du champ d'application du projet de loi, comme le Conseil d'Etat le souligne

également. L'article L. 432-6, paragraphe 1^{er}, point c) devrait donc être laissé inchangé.

Le Conseil d'État émet des doutes sur le paragraphe 2 qui prévoit que les parties peuvent se retirer à tout moment de la procédure. Dès lors que la procédure est destinée à aboutir à une solution amiable, ce paragraphe énonce une évidence. La rédaction est incompréhensible, alors qu'il est dit que l'article sous examen s'applique sans préjudice du droit de retrait. Or, le paragraphe 1^{er} ne porte pas sur la situation procédurale des parties, mais sur les obligations de la personne physique chargée du règlement. Si les auteurs du projet de loi considèrent devoir maintenir cette disposition, ils pourraient utilement la déplacer dans la sous-section relative aux principes directeurs ou dans celle sur les étapes procédurales.

Le paragraphe 2 est repris de l'article 6, paragraphe 2, avant-dernier alinéa de la Directive. Les auteurs du projet suggèrent donc de le garder. Par ailleurs, la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure se trouve clairement énoncée à l'article L. 432-11 justement dans la sous-section relative aux principes directeurs, en transposition de l'article 9, paragraphe 2, point a) de la Directive.

Nouvel article L. 432-7 (dans le projet de loi initial article L. 332-7)

L'article sous examen transpose l'article 6, paragraphe 4, de la directive qui requiert l'existence d'un budget distinct et spécifique dans l'hypothèse où les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges sont soit employées exclusivement, soit rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre.

Nouvel article L. 432-8 (dans le projet de loi initial article L. 332-8)

L'article sous examen reprend les dispositions de l'article 6, paragraphe 5, de la directive.

Nouvel article L. 432-9 (dans le projet de loi initial article L. 332-9)

L'article sous examen est le premier d'une série d'articles fixant les principes directeurs auxquels sont soumises les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Le Conseil d'État ne voit pas la pertinence de la disposition sous examen qui énonce l'objectif d'un accès disponible et aisément accessible sans déterminer des obligations précises pour les entités visées. L'accès par voie électronique figure déjà à l'article L. 322-3. Il est vrai que les auteurs ont recopié l'article 8, point a), de la directive. Se pose la question de savoir si la Commission européenne se satisfera de la reprise de dispositions indiquant des objectifs à atteindre ou contrôlera par quels moyens l'État destinataire de la directive aura veillé à garantir la disponibilité et l'accès.

Nous sommes ici en présence plutôt d'une « loi-cadre » laquelle ne prévoit pas tous les détails. Les auteurs du projet de loi sont d'avis qu'il n'y a pas lieu à spécifier davantage ce qu'il faut entendre par accès disponible et aisément accessible.

Nouvel article L. 432-10 (dans le projet de loi initial article L. 332-10)

Le nouvel article L. 422-10 transpose l'article 8, point b) et l'article 9, paragraphe 1er, point b), de la directive sur l'assistance d'un avocat ou conseiller juridique.

Nouvel article L. 432-11 (dans le projet de loi initial article L. 332-11)

L'article sous examen est destiné à transposer l'article 9, paragraphe 2, point a), de la directive. Les auteurs expliquent dans le commentaire que l'article est également destiné à porter sur les modes de règlement dans lequel une solution n'est pas proposée, concrètement la médiation. Le Conseil d'État rappelle que la directive distingue, à l'article 2, paragraphe 1er, trois hypothèses : la proposition d'une solution, l'imposition d'une solution et la recherche d'une solution amiable. L'article L. 311-1, paragraphe 1er exclut sous le point 6) la solution imposée. Toutes les dispositions de la loi en projet portent sur les deux autres méthodes, y compris l'article sous examen. La directive n'est pas violée par le fait que la liberté de se retirer est consacrée pour un des modes de règlement pour lequel elle n'est pas expressément imposée par l'acte juridique européen. Le Conseil d'État marque encore son accord avec l'exigence de la notification pour la forme de l'information.

Nouvel article L. 432-12 (dans le projet de loi initial article L. 332-12)

L'article sous examen transpose, au paragraphe 1er, l'article 9, paragraphe 2, points b) et c) et, au paragraphe 2, l'article 9, paragraphe 2, point d), de la directive.

Nouvel article L. 432-13 (dans le projet de loi initial article L. 332-13)

Le paragraphe 1er est destiné à transposer l'article 8, point c), de la directive qui exige que la procédure soit gratuite ou d'un coût modique. Le Conseil d'État a des réserves par rapport à la consécration du concept de « coût modique ». Il aurait préféré l'établissement d'un cadre légal pour la détermination d'un montant. Il comprend toutefois que les auteurs ont entendu respecter à la lettre le texte de l'article 8, point c) de la directive.

Les auteurs du projet de loi préfèrent ne pas réglementer la matière à outrance, à l'instar de nos voisins. La loi belge exige que les procédures des entités qualifiées soient « *gratuites ou à coût réduit pour les consommateurs* » (texte belge), sans énoncer de critères plus précis. Le projet de loi allemand prévoit la gratuité en principe pour le consommateur (sauf si la demande

est abusive) et une contribution appropriée du professionnel «angemessenes Entgelt». Le texte français prévoit la gratuité.

Le paragraphe 2 transpose l'article 9, paragraphe 1er, point a), de la directive.

Nouvel article L. 432-14 (dans le projet de loi initial article L. 332-14)

L'article sous examen transpose l'article 12 de la directive qui sauvegarde le droit de saisir le juge en raison de l'expiration d'un délai de prescription durant la procédure de règlement extrajudiciaire.

Nouvel article L. 432-15 (dans le projet de loi initial article L. 332-15)

L'article sous examen règle la confidentialité dans le cadre des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges. Les dispositions des paragraphes 1^{er} et 2 sont reprises de l'article 1251-6 du Nouveau Code de procédure civile sur la médiation civile et commerciale. Le paragraphe 3 constitue une adaptation de l'article 1251-7 de ce Code. Le Conseil d'État note que l'article 1251-7 vise le médiateur, personne physique. L'entité de règlement peut être une personne physique ou une entité autre au sein de laquelle agissent des personnes physiques. Seule une personne physique peut être appelée à témoigner. L'entité ne peut être condamnée, au titre de l'article 458 du Code pénal, que si elle constitue une personne juridique.

Comme suite à l'avis du Conseil d'Etat, les auteurs du projet de loi suggèrent, dans un souci de sécurité juridique, de modifier les dispositions sur le témoignage en justice contenues au paragraphe 3 de l'article L. 432-15 en ce sens que ce sont les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges qui ne peuvent pas témoigner en justice.

Nouvel article L. 432-16 (dans le projet de loi initial article L. 332-16)

Le paragraphe 1er de l'article sous examen transpose l'article 8, point d), de la directive. En ce qui concerne la différence éventuelle entre la réception de la demande et la réception de la demande complète, le Conseil d'État renvoie à ses observations à l'endroit de l'article L. 322-6, paragraphe 1^{er}.

Comme suite à l'avis du Conseil d'Etat, les auteurs du projet de loi suggèrent de modifier le paragraphe 1 de l'article L. 432-16 pour le rendre plus clair et pour l'aligner aux dispositions applicables au Médiateur de la consommation.

Le paragraphe 2 reprend le libellé de l'article 5, paragraphe 4, de la directive. Le Conseil d'État a du mal à saisir la nécessité de l'ajout d'une information que l'entité va « poursuivre le

traitement de la demande ». Techniquement, il ne s'agit pas d'une poursuite, mais d'une reprise ou d'une révocation d'une décision de refus de traitement. La directive n'impose pas cette procédure ; si une reprise est possible, elle est fonction plus de la volonté des parties impliquées, que d'un délai préfix. Le Conseil d'État propose d'omettre la disposition.

Par la deuxième phrase du paragraphe 1^{er} les auteurs du projet de loi ont voulu obliger l'entité à informer les parties, dans un délai de trois semaines à partir de la réception de la demande complète, si elle accepte de traiter la demande. Les termes utilisés « si elle décide de poursuivre le traitement de la demande » pourraient en effet être mal interprétés. Les auteurs du projet de loi proposent, dans un souci de sécurité juridique, de modifier la phrase en question pour montrer qu'il s'agit de l'acceptation de traiter la demande.

Nouvel article L. 432-17 (dans le projet de loi initial article L. 332-17)

L'article sous examen transpose l'article 8, point e) et l'article 9, paragraphe 1er, point c), de la directive.

Art. 1^{er}. A la suite de l'article L. ~~320-725-20~~ du Code de la consommation, il est inséré un nouveau Livre ~~43~~ qui prend la teneur suivante:

«LIVRE ~~34~~. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1. - Principes généraux

Chapitre 1. Définitions et champ d'application

Art. L. ~~3411-1~~. (1) Au sens du présent livre, on entend par:

- 1) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 2) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- 3) «litige national»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;
- 4) «litige transfrontalier»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre État membre de l'Union européenne et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;
- 5) «litige de consommation»: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service;
- 6) «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation»: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;
- 7) «entité qualifiée»: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le ~~Ministre~~ ministre ayant l'économie dans ses attributions;

8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le Règlement (UE) N° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

(2) Un professionnel est établi:

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

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

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

Art. L. 3411-2. Le présent livre ne s'applique pas:

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

Art. L. 3411-3. Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des litiges à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas contraignant pour le

consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir une entité qualifiée ou les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

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

Chapitre 2. *Information et assistance du consommateur*

Art. L. 3412-1. (1) Lorsqu'un professionnel établi à Luxembourg s'engage à recourir à une entité qualifiée de règlement judiciaire des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

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

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

~~(3) Le présent article est sans préjudice des obligations d'information incombant aux professionnels participant à des contrats de vente ou de services en ligne ou aux places de marché en ligne en vertu de l'article 14 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.~~

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

~~(5) Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres dispositions légales découlant d'un acte juridique de l'Union européenne, qui s'appliquent en plus du présent article.~~

Art. L. ~~3412-2.~~ (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg groupement d'intérêt économique, établi et ayant son siège social à L-1852 Luxembourg, 1A, rue Kalchesbruck, dénommé ci-après «CEC Luxembourg» est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre de l'Union européenne, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. ~~3431-1~~, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. ~~3431-1~~, paragraphe 3.

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

Art. ~~3412-3.~~ (1) Le CEC Luxembourg ~~Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg~~ est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Il assume ses fonctions même dans le cas de litiges dans lesquels les parties résident habituellement dans le même Etat membre de l'Union européenne.

~~(2) Il apporte son aide pour le règlement de litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne en s'acquittant des fonctions suivantes:~~

- ~~a) faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente, ce qui consiste, notamment, à:~~
 - ~~i. aider à introduire la demande et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;~~
 - ~~ii. fournir aux parties et aux entités figurant sur la liste dressée par la Commission européenne, conformément à l'article L. ~~331-1~~, paragraphe 3, des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs aux contrats de vente et de service qui s'appliquent au Luxembourg;~~

- ~~iii. fournir des informations sur le fonctionnement de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;~~
 - ~~iv. fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation identifiées;~~
 - ~~v. informer le demandeur des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;~~
- ~~b) présenter tous les deux ans à la Commission européenne et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.~~

Chapitre 3. Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 3413-1. Sauf disposition contraire énoncée au présent livre, si une disposition du présent livre est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition du présent livre prime.

Titre 2. - Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1. Création et missions

Art. L. 3421-1. Il est créé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé «Service national du national d'information et de règlement extrajudiciaire des litiges institué une entité «Le Médiateur de la consommation», qui constitue ~~consiste en~~ un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 3421-2. Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes:

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

Chapitre 2. Compétences

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

22 septembre 2015

Art. L. 3422-1. Le Médiateur de la consommation est un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des professionnels sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel.

Art. L. 3422-2. Le Médiateur de la consommation informe les consommateurs et les professionnels principalement sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. La réception des demandes

Art. L. 3422-3. Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

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

Art. L. 3422-4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est compétente, le Médiateur de la consommation lui transmet la demande sans délai.

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

Art. L. 3422-5. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande.

Sous-section 2. Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 3422-6. (1) ~~Dès que~~ Le Médiateur de la consommation a le droit de demander des ~~dispose de tous les documents comportant les~~ ou informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 3422-5. Dès qu'il dispose de tous ces documents ou informations, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

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

22 septembre 2015

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

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

Art. L. ~~3422-7~~. Le recours au Médiateur de la consommation est gratuit ~~Le coût du traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Médiateur de la consommation, à supporter par le demandeur, sera fixé par règlement grand ducal, sans qu'il puisse être autre que modique.~~

Art. L. ~~3422-8~~. Le Médiateur de la consommation peut réunir les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation ou proposer lui-même une solution. ~~se faire assister par des experts, entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.~~

Art. L. ~~3422-9~~. Les articles L. ~~3431-1~~ à L. ~~3432-17~~ s'appliquent, à l'exception des articles L. ~~3432-2~~ et L. ~~3432-13~~, paragraphe 1^{er}.

Chapitre 3. Financement et statut du personnel affecté au service du Médiateur de la consommation

Art. L. ~~423-1~~. L'Etat met à la disposition du service national du Médiateur de la consommation les locaux nécessaires à son fonctionnement. Les frais de fonctionnement du service national du Médiateur de la consommation sont à charge du budget de l'Etat.

Art. L. ~~423-2~~. Le personnel du service national du Médiateur de la consommation est composé de fonctionnaires ou d'employés de l'Etat relevant de l'Administration gouvernementale.

Titre 3. - Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1. Liste des entités qualifiées

Art. L. 3431-1. (1) Le ~~M~~ministre ayant l'~~E~~conomie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 3422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 3432-2.

(2) Cette liste est notifiée par le ~~M~~ministre ayant l'Economie dans ses attributions à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au ~~M~~ministre ayant l'Economie dans ses attributions conformément à l'article L. 3431-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

(3) La Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées et la met à la disposition du public, ainsi que ses mises à jour, sur son site Internet et sur un support durable.

(4) Le ~~M~~ministre ayant l'Economie dans ses attributions publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le ~~M~~ministre ayant l'Economie dans ses attributions met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le Mministre ayant l'Economie dans ses attributions fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

(6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le Mministre ayant l'Economie dans ses attributions publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

Art. L. 3431-2. (1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 3431-1, paragraphe 1^{er} adresse une demande au Mministre ayant l'Economie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au Mministre ayant l'Economie dans ses attributions d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

- a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;
- b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) ses règles de procédure;
- d) ses tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 3422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 3432-2;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

(2) Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités notifient sans tarder ces changements au Mministre ayant l'Economie dans ses attributions.

Art. L. 3431-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au Mministre ayant l'Economie dans ses attributions des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 3432-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Art. L. 3431-4. Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, ~~et/~~ ou aux articles L. 3422-6, paragraphe 2 et L. 3422-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 3431-3, le ~~M~~ministre ayant l'économie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 ~~et/~~ ou des articles L. 3422-6, paragraphe 2 et L. 3422-7 ou de l'article L. 3431-3, le ~~M~~ministre ayant l'économie dans ses attributions la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2. Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1. Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 3432-1. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 3431-1, paragraphe 1^{er}, doivent

- a) tenir à jour un site Internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et qui permette aux demandeurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
- b) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
- c) le cas échéant, permettre au demandeur d'introduire une réclamation hors ligne;
- d) permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
- e) traiter à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; et
- f) prendre les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant du présent livre, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Art. L. 3432-2. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont autorisées à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) la réclamation porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, sans que ce seuil ne puisse être fixé à un niveau où il entraverait considérablement l'accès des consommateurs à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès de l'entité dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- g) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

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

L. 3432-3. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le ~~M~~Ministre ayant l'Economie dans ses attributions, conformément à l'article L. 3431-1, paragraphe 1^{er};
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 3422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 3432-2;
- h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
- m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;

- n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non- respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;
- o) le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il y a lieu.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. ~~3431~~³⁴³²-1, paragraphe 3.

(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

L. ~~3432~~³⁴³²-4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. ~~3422~~³⁴²²-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. ~~3432~~³⁴³²-2, paragraphe 1^{er};
- d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
- g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

Sous-section 2. Personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges

22 septembre 2015

Compétences, indépendance et impartialité

Art. L. 3432-5. Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

- 1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que ~~e~~d'une compréhension générale du droit.

A cet effet, elles doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne. Sont également dispensées de la formation les personnes faisant preuve d'une expérience professionnelle équivalente. Sera considérée comme expérience professionnelle équivalente une expérience de deux ans minimum dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire de litiges entre consommateurs et professionnels.

- 2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.
- 3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.
- 4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.
- 5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 3432-6. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 3432-5, point 5) se présentent:

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et, dans la mesure du possible, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,

- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

(2) Le présent article est sans préjudice de la possibilité des parties de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure.

(3) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1^{er} ~~premier~~ du présent article sont applicables.

Art. L. ~~3432~~-7. (1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. ~~3432~~-5 et L. ~~3432~~-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

(2) Le présent article n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou de la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

Art. L. ~~3432~~-8. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges forment un organe collégial, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit prévoir un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

Section 2.

La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1.

Les principes directeurs

Art. L. ~~3432~~-9. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Art. L. ~~3432~~-10. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne doit pas priver les parties de leur droit à

un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure. L'entité doit en informer chaque partie.

Art. L. 3432-11. Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Elles doivent alors en informer l'autre partie et l'entité de règlement extrajudiciaire du litige dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable. Ce droit leur est notifié par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges avant le début de la procédure.

Art. L. 3432-12. (1) Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui visent à régler un litige en proposant une solution, le consommateur et le professionnel, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, doivent être informés par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges:

- i. qu'ils ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
- ii. que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
- iii. que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- iv. des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution.

(2) Le consommateur et le professionnel disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'ils acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

Art. L. 3432-13. (1) La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

(2) Chaque partie doit avoir la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos.

Art. L. 3432-14. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète respectivement visée à l'article L. 3422-6, paragraphe 1^{er}, ~~et respectivement~~ à l'article L. 3432-16, paragraphe 1^{er}.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 3432-2, paragraphe 1^{er}, respectivement L. 3422-6, paragraphe 2 et L. 3432-16, paragraphe 2; ou
- quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 3432-17, paragraphe 1^{er}.

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Art. L. 3432-15. (1) Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

(2) En cas de violation de cette obligation de confidentialité par l'une des parties ou par une personne participant à l'administration du processus de règlement extrajudiciaire du litige, le juge ou l'arbitre se prononce sur l'octroi éventuel de dommages-intérêts. Les documents confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

(3) Sans préjudice quant aux obligations légales, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne peut rendre publics les faits dont elle prend connaissance du fait de sa fonction. Elle Les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges ne peuvent être appelées comme témoin dans une procédure judiciaire relative aux faits dont elles ont eu connaissance au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. L'article 458 du code pénal s'applique à l'entité, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

Sous-section 2 *Les étapes de la procédure*

Art. L. 3432-16. (1) ~~Dès que~~ L'entité a le droit de demander des ~~dispose de tous les~~ documents comportant les ou informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges, ~~Dès qu'elle dispose de tous ces documents ou informations,~~ elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle ~~décide de poursuivre le traitement de~~ accepte de traiter la demande.

L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. ~~3432~~-17. (1) Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable, en exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) L'entité peut, si elle le juge utile, prolonger le délai visé au paragraphe 1^{er} du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige. »

Article 2

L'article 2 porte modification de l'intitulé du Chapitre 1 du Titre 1 du Livre 1 du Code de la consommation

Art. 2. Le Livre 1 du Code de la consommation est modifié comme suit:

L'intitulé du Titre 1, Chapitre 1^{er} prend la teneur suivante:

«Chapitre 1.- Obligations générales d'information».

Article 3

L'article sous examen modifie le Livre 2 du Code de la consommation.

Points 1 et 2°

Sans observation.

Point 3°

Les auteurs du projet de loi proposent de compléter l'article L. 224-5 du Code de la consommation pour interdire certaines formes de publicité considérées comme abusives. Les ajouts sont inspirés de la législation belge. Le texte n'appelle pas d'observation particulière.

Point 4°

Le point 4° ajoute un alinéa 2 au paragraphe 1^{er} de l'article L. 224-6. Or, après vérification dans le texte coordonné du futur Code de la consommation joint au dossier, le Conseil d'Etat constate que cet alinéa 2 projeté s'insère après la première phrase du paragraphe 1^{er} actuel. Selon le texte coordonné, un nouvel alinéa commence par « Ces informations sont fournies ... », ce qui ne correspond pas à la disposition afférente du Code telle que publiée. S'y ajoute que d'après le texte coordonné joint, l'alinéa 3 de ce paragraphe 1^{er} ne serait plus en concordance avec la disposition de l'alinéa 2 à insérer qui ne fait pas référence à « ces informations ».

Les auteurs du projet de loi suggèrent de suivre l'avis du Conseil d'Etat en insérant une nouvelle deuxième phrase à l'alinéa 1^{er} du paragraphe 1^{er}. Ils proposent encore, dans un souci de concordance entre la terminologie, d'utiliser dans la nouvelle phrase le terme « informations »

au lieu d' »explications ».

Points 5° et 6°

Sans observation.

Art. 3. Le Livre 2 du Code de la consommation est modifié comme suit:

- 1° A l'article L. 222-11, paragraphe 1^{er}, alinéa 2 la référence au paragraphe précédent est remplacée par celle à l'alinéa précédent pour lui donner le libellé suivant:

«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° A l'article L. 224-4, paragraphe 1^{er} il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:

«Si plusieurs types de contrats de crédit sont offerts simultanément, un exemple représentatif distinct doit être fourni pour chaque type de contrat de crédit.»

- 3° L'article L. 224-5 aura le libellé suivant:

«Art. L. 224-5.

Est interdite toute publicité

- a) axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
- b) axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
- c) indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
- d) laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou
- e) indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur; ou
- f) mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; ou
- g) indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.»

4° A l'article L. 224-6, paragraphe 1^{er}, alinéa 1 il est ajouté après la première phrase une nouvelle phrase ~~alinéa 2~~ de la teneur suivante:

«Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces informations ~~explications~~ de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.»

5° A l'article L. 224-15, paragraphe 4, la référence à l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes est remplacée par celle aux articles L. 222-9 et L. 222-10 de sorte que le paragraphe 4 ait le libellé suivant:

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

6° L'article L. 224-21, paragraphe 2 est modifié afin de lui donner le libellé suivant:

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

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

Un règlement grand-ducal arrête les modalités exactes à respecter pour cette inscription. La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise.»

Article 4

Selon les auteurs du projet de loi, suite à l'insertion d'un nouveau Livre 3 dans le Code, l'actuel Livre 3 devient le Livre 4 et ses articles sont renumérotés. Les modifications se résument à une renumérotation des articles. Le Conseil d'Etat s'y oppose formellement et renvoie à ses observations sous l'article 1^{er}.

Opposition formelle

Les auteurs du projet de loi suggèrent de suivre l'avis du Conseil d'Etat, en insérant un nouveau Livre 4 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation après le Livre 3.

Dans l'optique du Conseil d'État, l'article 4 sous examen devient donc sans objet, à part l'article L. 420-8 nouvellement introduit qui est à ajouter au Livre 3 actuel du Code pour devenir un nouvel article L. 320-8.

Nouvel article L. 420-8 (dans le projet de loi initial article L. 320-8)

Les auteurs du projet de loi proposent d'introduire une action en cessation au bénéfice des associations protectrices des droits des consommateurs et du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions, en conformité avec l'article 23 de la directive. Le Conseil d'État s'interroge sur la nécessité d'une nouvelle disposition. L'ajout d'une référence aux articles L. 311-3 et L. 312-1 dans l'article L. 420-7 permet de garantir le même résultat.

Les auteurs du projet de loi suggèrent de suivre l'avis du Conseil d'Etat, en ajoutant à l'article L. 320-7 la référence aux articles L. 411-3 et L. 412-1.

Art. 4. ~~L'actuel~~ Le Livre 3 du Code de la consommation est modifié comme suit:~~devient le nouveau Livre 4 qui prend la teneur suivante:~~

L'article L. 320-7 aura le libellé suivant:

« Art. L. 320-7.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20 et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

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

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

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

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l’affichage et à la publication qu’en vertu d’une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

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

«LIVRE 4. Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1. ~~Organes consultatifs et compétents~~

Chapitre 1. ~~Autorités compétentes~~

Art. L. 411-1.

~~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. 411-2.

~~Pour l’application du présent livre, on entend par~~

- ~~1) «Règlement 2006/2004», le Règlement (CE) No 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) No 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d’indemnisation et d’assistance des passagers en cas de refus d’embarquement et d’annulation ou de retard important d’un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) No 295/91.~~

Art. L. 411-3.

~~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. 411-4.

~~Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 411-5 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. 411-5.

~~(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.~~

Art. L. 411-6.

~~(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.~~

Art. L. 411-7.

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

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

~~L'article 458 du Code Pénal leur est applicable.~~

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

Art. L. 411-8.

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

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

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

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

~~(4) La perquisition et la saisie s'effectuent sous l'autorité et le contrôle du juge qui les a autorisées. Il désigne un ou plusieurs officiers de police judiciaire chargés de mener ces~~

~~opérations et de le tenir informé de leur déroulement. Si les nécessités de la perquisition l'exigent, le juge peut, après en avoir donné avis au procureur d'Etat de son tribunal, se transporter avec son greffier dans toute l'étendue du territoire national pour assister aux perquisitions.~~

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. L. 411-9.

~~(1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 411-4 du présent chapitre reçoit les plaintes des passagers aériens conformément à l'article 16, paragraphe (2) du~~

~~Règlement 261/2004, constate l'existence d'une violation du Règlement 261/2004 et a le pouvoir d'enjoindre, par voie de décision, le transporteur aérien:~~

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

~~Les injonctions précitées sont cumulables.~~

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

Chapitre 2. Conseil de la consommation

Art. L. 412-1.

~~Il est institué auprès du Ministre ayant l'économie dans ses attributions un organisme consultatif dénommé Conseil de la consommation composé de manière paritaire et comprenant, outre quatre représentants du gouvernement, quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 413-1 du présent Code ainsi que quatre représentants des organisations patronales.~~

~~Il a pour mission:~~

- ~~— de promouvoir l'échange de vues entre le gouvernement, des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 413-1, et des organisations patronales;~~
- ~~— de favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales pour tous les problèmes relevant du domaine de la protection des consommateurs;~~
- ~~— d'étudier et d'émettre, à la demande du Ministre ayant l'économie dans ses attributions, des avis sur les questions lui soumises.~~

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

Chapitre 3. Agrément

Art. L. 413-1.

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

- ~~1. qui a comme objet la protection des intérêts collectifs des consommateurs;~~
- ~~2. qui justifie, à la date de la demande d'agrément, d'une année d'existence à compter de la date de la constitution;~~
- ~~3. qui justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts collectifs des consommateurs;~~
- ~~4. qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres suffisant eu égard au cadre de son activité;~~
- ~~5. qui est valablement constituée conformément à la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et qui répond aux exigences de cette loi.~~

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

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

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

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

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

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

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

Art. L. 413-2.

~~Les organisations agréées au titre de l'article L. 413-1 et les organisations justifiant d'une inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la juridiction luxembourgeoise compétente pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des lois qui leur confèrent ce droit. Cette action n'est valablement introduite que pour autant que les intérêts protégés par ces organisations sont lésés et que l'objet social de l'organisation justifie le fait qu'elle intente une action dans une affaire donnée.~~

TITRE 2. — Actions en cessation**Art. L. 420-1.**

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

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

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

Art. L. 420-2.

~~(1) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner la cessation des actes contraires aux dispositions des articles L. 121-1 à L. 122-7 du présent Code et aux règlements d'application y afférents, même en l'absence de preuve d'une perte ou d'un préjudice réel ou d'une intention ou d'une négligence de la part de l'annonceur.~~

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

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

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

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

Art. L. 420-3.

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut constater le caractère abusif d'une clause ou d'une combinaison de clauses au sens des articles L. 211-2 et L. 211-3 du présent Code et dire que cette clause ou combinaison de clauses est réputée nulle et non écrite.~~

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

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

~~L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours. Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.~~

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

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

Art. L. 420-4.

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code et du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 222-1 à L. 222-11 et L. 223-1 à L. 223-12 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.~~

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

~~L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.
Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.~~

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

Art. L. 420-5.

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-23. et L. 224-27 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.
L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.~~

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

Art. L. 420-6.

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou de la Commission de surveillance du secteur financier, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions L. 222-12 à L. 222-22 du présent Code.~~

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

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

~~Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50 000 euros.~~

~~Art. L. 420-7.~~

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2 et L. 225-1 à L. 225-20 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.~~

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

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

~~Art. L. 420-8.~~

~~Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 311-3 et L. 312-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.~~

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

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

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

~~L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.~~

~~Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.~~

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

Observations d'ordre légistique

Observations générales

En ce qui concerne la structure du nouveau livre à insérer dans le Code de la consommation, le Conseil d'État note la complexité des textes, articulés autour de chapitres, sections et sous-sections, souvent limitées à un ou deux articles. Le Conseil d'État invite les auteurs à examiner la possibilité de simplifier la structure du projet de loi.

Les intitulés des livres, titres et chapitres sont en principe suivis d'un point final.

Les substantifs désignant le portefeuille d'un membre du Gouvernement s'écrivent en principe avec une majuscule, alors que les adjectifs attenants prennent une minuscule. Le terme « ministre » s'écrit également avec une lettre initiale minuscule.

À noter cependant que le Code de la consommation actuellement en vigueur ne respecte pas ces règles de forme.

Article 1^{er}

Concernant l'insertion d'un nouveau Livre 3, intitulé « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation », en remplacement du Livre 3 actuellement en vigueur qu'il est prévu de reprendre dans un nouveau Livre 4 en renumérotant les articles, le Conseil d'État renvoie à ses observations de fond à l'examen de l'article 1^{er}.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Quant au texte, il est observé qu'à l'article L. 311-1, paragraphe 1^{er}, point 4), il convient d'écrire « État membre de l'Union européenne ». La même observation vaut pour les articles L. 312-2, paragraphe 1^{er}, L. 331-3, point f), L. 332-3, paragraphe 1^{er}, point e), L. 332-4, point g).

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Toujours à l'article L. 311-1, paragraphes 2 et 3, en ce qui concerne les énumérations et afin de faciliter les renvois ultérieurs, il convient de recourir non pas à des tirets, mais à une numérotation employant soit des chiffres suivis d'un point dans la séquence 1., 2., 3., ..., soit des lettres alphabétiques suivies d'une parenthèse fermante dans la séquence a), b), c)...

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat, en employant des lettres alphabétiques.

À l'article L. 312-2, ne convient-il pas de se référer au « Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg ... » en écrivant « Centre européen des consommateurs, groupement d'intérêt économique (GIE), Luxembourg, dénommé ci-après « CEC Luxembourg » » ? Ainsi, l'abréviation

pourrait être utilisée à l'article qui suit L. 312-3 où les auteurs ont omis d'écrire « Consommateur » au pluriel.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Le paragraphe 2 de l'article L. 312-3 met en oeuvre l'article 7, paragraphe 2, du règlement (UE) 524/2013. Concernant l'utilisation du terme « notamment » au paragraphe 2, point a), il est rappelé que ce terme est à éviter dans un texte normatif. Son utilisation est en effet susceptible de faire naître dans certains cas une insécurité juridique, voire l'arbitraire, alors qu'il pourrait laisser entendre que l'autorité puisse agir ou compléter le texte législatif (ou réglementaire) à sa guise. En l'occurrence, comme le terme a pour but d'illustrer un principe établi par le texte, il serait à écarter comme étant superfétatoire, alors qu'une énonciation d'exemples est sans réel apport normatif.

Dans ses commentaires sur l'article L. 412-3 le Conseil d'Etat a émis une opposition formelle concernant le paragraphe 2 de cet article. Etant donné que les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat et de supprimer le paragraphe 2, la question sur l'utilisation du terme «notamment » dans ledit paragraphe 2 ne se pose plus.

À l'article L. 322-9, il est observé que le renvoi au premier paragraphe d'un article s'opère en écrivant « paragraphe 1^{er} ». La même observation vaut pour les articles L. 332-3, paragraphe 1^{er}, point b), L. 332-4, point c), L. 332-14, L. 332-17, paragraphe 2.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

À l'article L. 331-4, comme l'expression « et/ou » est à éviter dans un texte de loi, le Conseil d'État demande de la remplacer par « ou ».

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Dans l'intitulé de la « Sous-section 1 », un point est à ajouter derrière « 1 ».

Les auteurs du projet de loi suggèrent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Au point e) de l'article L. 332-1, en ce qui concerne le recours au terme « notamment », il est renvoyé à l'observation qui précède sous l'article L. 312-3, paragraphe 2. La même observation vaut pour l'article L. 332-2, paragraphe 2.

Les auteurs du projet de loi ont repris le libellé de la Directive (article 5, paragraphe 2, point e, respectivement article 5, paragraphe 4 in fine). Ils préfèrent laisser le texte inchangé afin d'éviter une éventuelle procédure d'infraction de la part de la Commission européenne.

À l'article L. 332-6, le Conseil d'État attire encore l'attention des auteurs de la loi en projet sur une erreur de frappe dans la version du texte du document parlementaire ; à la deuxième ligne de l'alinéa 1^{er}, il faut lire « en sorte que » et non pas « en sorts que ».

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

À l'article L. 332-14, le terme « respectivement », à l'alinéa 1^{er}, est mal placé et doit précéder les mots « visée à l'article L. 322-6, paragraphe 1^{er} ». L'adaptation des formulations des alinéas 2 et 3 permettrait de transformer l'alinéa 3 en troisième tiret de l'alinéa 2. Si les libellés prévus sont maintenus, il n'est pas indiqué de retenir le mot « encore » à l'alinéa 3.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat pour ce qui concerne l'endroit approprié du mot « respectivement » et la suppression du terme « encore », mais préfèrent garder la structure actuelle en deux tirets et un alinéa pour bien départager les deux tirets d'un côté et l'alinéa 3 de l'autre côté. En effet les deux tirets visent tous les deux l'hypothèse où l'entité informe les parties alors que l'alinéa 3 vise l'hypothèse où c'est une des parties qui informe l'autre.

Quant à la forme, les intitulés de la section 2 et des sous-sections 1 et 2 sont à adapter pour ajouter un point derrière les nombres et pour faire abstraction du passage à la ligne.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Article 2

Sans observation.

Article 3

Il est rappelé que le renvoi au premier paragraphe d'un article s'opère en écrivant « paragraphe 1^{er} ». Les phrases introductives des points 1°, 2°, 4° sont à revoir.

Au point 3°, quant à l'emploi des tirets au nouvel article L. 224-5, il est renvoyé à l'observation sous l'article 1^{er}.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.

Article 4

Comme indiqué sous l'article 1^{er}, l'article 4 renumérote l'actuel Livre 3 du Code de la consommation en le présentant comme nouveau Livre 4, suite à l'insertion d'un nouveau Livre 3 par l'article 1^{er} du projet de loi. Le Conseil d'État renvoie à ses observations de fond à l'examen de l'article 1^{er}.

Les auteurs du projet de loi proposent de suivre l'avis du Conseil d'Etat.