

N° 6769⁶

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2015-2016

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

* * *

SOMMAIRE:

page

Amendements adoptés par la Commission de l'Economie

1) Dépêche du Président de la Chambre des Députés à la Présidente du Conseil d'Etat (26.10.2015).....	1
2) Texte coordonné.....	8

*

**DEPECHE DU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES
A LA PRESIDENTE DU CONSEIL D'ETAT**

(26.10.2015)

Madame la Présidente,

Me référant à l'article 19 (2) de la loi du 12 juillet 1996 portant réforme du Conseil d'Etat, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après une série d'amendements au projet de loi sous rubrique.

Ces amendements renvoient à la nouvelle numérotation des articles du projet gouvernemental.

Les propositions de texte reprises telles qu'elles de l'avis du Conseil d'Etat ne sont pas spécifiquement relevées dans la lettre d'amendements. A ce titre, il est renvoyé au texte coordonné joint qui relève tant les propositions de texte reprises du Conseil d'Etat que les amendements proposés par la Commission de l'Economie (ajouts en souligné, suppressions en barré simple).

Dans son avis, le Conseil d'Etat doute à plusieurs reprises de l'utilité, voire de la nécessité de certaines précisions données par le dispositif. Partageant l'approche des auteurs du projet de loi qui visait à se mettre à la place de ceux appelés à appliquer le futur texte légal, la Commission de l'Economie a, le cas échéant, préféré un texte plus explicite, quitte à présenter des redites, à des dispositions limitées à l'essentiel.

*

TEXTE DES AMENDEMENTS*Article 1^{er}**Nouvel article L. 412-2, paragraphe 1*

Libellé:

„**Art. L. 3412-2.** (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, 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.“

Commentaire:

Ayant 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, la Commission de l'Economie a proposé de laisser le libellé sous rubrique inchangé, sauf à le compléter de la dénomination sociale complète et du siège social du CEC Luxembourg.

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.

Nouvel article L. 412-3

Libellé:

„**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 Grand-Duché de Luxembourg.

~~(2) Il apporte son aide pour le règlement de litiges (...)~~“

Commentaire:

Faisant droit à l'opposition formelle du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie a rayé l'ancien paragraphe 2 de cet article.

Cette suppression a toutefois rendu nécessaire de préciser, dans un souci de clarté, que le Centre européen des consommateurs est également compétent lorsque le litige n'est pas transfrontalier, mais lorsque les deux parties résident dans un même Etat membre. Afin d'éviter d'éventuelles demandes abusives, la Commission de l'Economie n'a pas opté pour la formulation générale „dans le même Etat membre de l'Union européenne“, mais pour celle plus précise de „dans le Grand-Duché de Luxembourg“.

Nouvel article L. 421-1

Libellé:

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

Commentaire:

Confrontée au commentaire du Conseil d'Etat qui note que les critères d'indépendance, d'impartialité etc. ne devraient pas être considérés comme une évidence, mais qu'il faut les inscrire dans le corps même de la loi, la Commission de l'Economie renvoie à l'article L. 422-9 qui rend applicables au Médiateur de la consommation les articles fixant précisément ces critères applicables aux entités qualifiées (abstraction faite de quelques articles).

Un amendement de cet article s'impose néanmoins.

Initialement, le Gouvernement avait envisagé d'instituer cette entité résiduelle conjointement avec les représentants des consommateurs et des professionnels. Depuis lors, il s'est avéré que la structure appropriée – notamment au vu de certaines contraintes budgétaires – sera une structure à financer par l'Etat seul.

Par conséquent, la Commission de l'Economie propose 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. Cette structure s'inspire du médiateur santé, conformément à la suggestion émise par le Conseil d'Etat. Les frais de fonctionnement seront à charge de l'Etat, qui

mettra également à disposition les locaux nécessaires. Le personnel sera constitué de fonctionnaires ou employés de l'Etat.

Nouvel article L. 422-6, paragraphe 1

Libellé:

„Art. L. 3422-6. (1) Dès que le Médiateur de la consommation a le droit de demander à chacune des parties des 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.“

Commentaire:

La Commission de l'Economie a suivi l'avis du Conseil d'Etat et a précisé le premier paragraphe de l'article L. 422-6.

Le libellé amendé indique désormais clairement que le Médiateur de la consommation peut demander à chacune des parties des documents ou informations pertinentes pour compléter la demande respective et qu'il doit informer les parties dès qu'il est en possession d'une demande complète.

La Commission de l'Economie remarque 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

Libellé:

„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.“

Commentaire:

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“, la Commission de l'Economie propose de rendre gratuit le service du Médiateur de la consommation.

Nouvel article L. 422-8

Libellé:

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

Commentaire:

Compte tenu de l'avis du Conseil d'Etat, qui s'interroge sur la nécessité de cette disposition non comprise dans la directive, mais également 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 des frais d'experts, la Commission de l'Economie a omis la possibilité expresse de recourir à des experts.

La Commission de l'Economie estime que le recours à des experts n'est pas nécessaire dans une procédure qui a pour objectif la recherche par les parties d'une solution à l'amiable ou d'une simple proposition par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges.

En donnant à considérer que dans certaines matières le recours à des experts est, en général, indispensable (bâtiment, automobile etc.), la Commission de l'Economie met en garde devant la promotion d'attentes exagérées des consommateurs dans cette nouvelle structure REL.

En lieu et place de cette disposition, la Commission de l'Economie a souhaité clarifier que le Médiateur de la consommation peut non seulement agir à titre de médiateur au sens strict, c'est-à-dire en rapprochant les parties afin qu'elles élaborent une solution amiable, mais peut aussi proposer une solution.

En effet, à lire les avis des chambres professionnelles à ce sujet, il semble que dans sa teneur actuelle le projet de loi porte à confusion. Certains lecteurs admettent que seule la médiation pourrait être proposée par la structure résiduelle, à l'exclusion de la proposition d'une solution.

En ce qui concerne le nom de la structure résiduelle, qui pourrait également porter à confusion, la Commission de l'Economie suggère de garder la dénomination „Médiateur de la consommation“. 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“ et ceci malgré le fait qu'à côté de la médiation au sens strict, ce service peut également proposer voire imposer des solutions.

Nouveaux articles L. 423-1 et L. 423-2

Libellé:

**„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.“

Commentaire:

L'ajout de ce troisième chapitre au Titre 2 du Livre 4 s'explique par le choix de donner à l'entité résiduelle de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation la structure d'un service à financer par l'Etat. La Commission de l'Economie renvoie à ce sujet à son commentaire du nouvel article L. 421-1.

Nouvel article L. 431-2, paragraphe 1

Libellé:

„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 Ministre ayant l'Economie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au Ministre ayant l'Economie dans ses attributions d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes: (...)“

Commentaire:

La Commission de l'Economie propose 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. 432-3, paragraphe 1, suppression du point o)

Libellé:

„(...), le cas échéant.;

~~o) le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il y a lieu.“~~

Commentaire:

La Commission de l'Economie supprime le point o) de l'énumération donnée par le premier paragraphe de l'article sous rubrique. Portant à confusion, ce point n'aurait pas dû être repris de la directive à transposer.

La procédure de résolution extrajudiciaire des litiges reposant sur une base purement volontaire, la mise à disposition d'une information sur „le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges“ est 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'ils obtiennent force exécutoire.

Dans tout le domaine de ces litiges de la consommation aucune décision à force exécutoire n'est prévue.

Par ailleurs, le Nouveau Code de procédure civile prévoit en matière de médiation civile et commerciale la possibilité de l'homologation des accords obtenus, homologation qui était exigée par la directive à transposer à l'époque.

Quand un litige de consommation relève du champ d'application conjoint de ces deux textes, de la médiation civile et commerciale ou du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les deux dispositifs s'appliquent cumulativement, sauf s'ils se contredisent. Dans ce cas, c'est le Code de la consommation qui prévaut.

Dans la pratique, la plupart des litiges de la consommation, en ce qu'ils impliquent un professionnel, sont susceptibles de relever de ces deux dispositifs.

Ainsi, dans le cas de figure d'une médiation obtenue (accord entre parties) par une entité de règlement extrajudiciaire, il devrait toujours être possible de demander l'homologation de la décision.

Nouvel article L. 432-5

Libellé:

„**Art. L. 432-5.** Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

- 1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que 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. (...)“

Commentaire:

La Commission de l'Economie entend 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.

Elle propose donc d'ajouter des dispositions en ce sens à la fin de cet alinéa. Elle propose 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.

La Commission de l'Economie saisit l'occasion pour redresser une erreur grammaticale au point 1), figurant d'ailleurs dans la Directive („ainsi que d'une compréhension“ est remplacé par „ainsi qu'une compréhension“).

Nouvel article L. 432-6, paragraphe 2

Libellé:

~~„(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) (2) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1^{er} premier du présent article sont applicables.“

Commentaire:

Notant que cette disposition permettant aux parties de se retirer à tout moment de la procédure se trouve déjà inscrit à l'article L. 432-11, la Commission de l'Economie supprime ce paragraphe comme redondant.

L'ancien paragraphe 3 devient le nouveau paragraphe 2.

Nouvel article L. 432-15, paragraphe 3

Libellé:

„(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.“

Commentaire:

Comme suite à l'avis du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie suggère, 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

Libellé:

„**Art. L. 3432-16.** (1) ~~Dès que l'entité a le droit de demander à chacune des parties 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.“

Commentaire:

Tenant compte de l'avis du Conseil d'Etat, la Commission de l'Economie modifie le paragraphe 1^{er} de l'article L. 432-16 afin de le rendre plus clair et pour l'aligner aux dispositions applicables au Médiateur de la consommation.

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. La formulation „si elle décide de poursuivre le traitement de la demande“ pourrait, en effet, être mal interprétée. L'amendement proposé vise à ne laisser aucun doute qu'il s'agit de l'acceptation de traiter la demande.

Article 3, point 4°

Libellé:

„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.“ “

Commentaire:

Ces amendements font droit à l'observation du Conseil d'Etat qui note qu'insérée telle que projetée cette disposition porterait à confusion et que le terme „explications“ employé ne serait pas en concordance avec la terminologie employée au Code de la consommation.

Article 4

Libellé:

„**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:

„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 (...)~~

Art. L. 4 320-7. Le magistrat présidant la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 4 313-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20 et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

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

Le magistrat 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. 420-8.** Le magistrat présidant 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 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.“~~

Commentaire:

Par ces amendements, la Commission de l’Economie fait droit à l’avis du Conseil d’Etat.

L’article 4 est limité à l’introduction de l’action en cessation au bénéfice des associations protectrices des droits des consommateurs et du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions et ceci en ajoutant à l’ancien article L. 420-7 (L. 320-7 nouveau) une référence aux anciens articles L. 311-3 et L. 312-1 (nouveaux articles L. 411-3 et L. 412-1).

La numérotation de l’article est adaptée.

*

Copie de la présente est envoyée pour information à Monsieur Xavier Bettel, Premier Ministre, Ministre d’Etat, à Monsieur Etienne Schneider, Ministre de l’Economie avec prière de transmettre ces amendements à la Chambre de Commerce, à la Chambre des Métiers, à la Chambre des Fonctionnaires et Employés publics et l’Union luxembourgeoise des consommateurs ainsi qu’à Monsieur Fernand Etgen, Ministre aux Relations avec le Parlement.

Je vous prie d’agréer, Madame la Présidente, l’expression de ma considération très distinguée.

Le Président de la Chambre des Députés,
Mars DI BARTOLOMEO

*

TEXTE COORDONNE

Art. 1^{er}. A la suite de l’article L. 320-7~~225-20~~ du Code de la consommation, il est inséré un nouveau Livre 43 qui prend la teneur suivante:

„LIVRE 34.

REGLEMENT 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 Etat membre de l’Union européenne et que le professionnel a son lieu d’établissement au Luxembourg;
- 5) „litige de consommation“: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d’un contrat de vente ou de service;

- 6) „règlement extrajudiciaire des litiges de consommation“: toute intervention d’une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d’une solution amiable à un litige de consommation;
- 7) „entité qualifiée“: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le Ministre ayant l’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, 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. (4) ~~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 Grand-Duché de Luxembourg.~~

~~(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 Etats 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 institué une entité „Le créé sous l'autorité du ministre ayant l'Economie dans ses attributions un service, dénommé „Service national du Médiateur de la consommation“ et désigné ci-après le „Médiateur de la consommation“, qui constitue 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

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 à chacune des parties ~~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:

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

Art. L. 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 Mministre ayant l'éEconomie 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 Mministre 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 Mministre 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 Mministre 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 Mministre 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'éEconomie 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'éEconomie dans ses attributions.

Art. L. 3431-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au Mministre ayant l'éEconomie 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 Mministre ayant l'éEconomie 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 Mministre ayant l'éEconomie 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 Ministre ayant l'économie 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. 3431-1, 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. 3432-4. 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. 3422-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 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

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 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) (2) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe 1^{er} 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 à chacune des parties des 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.

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“.

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.“

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:

„LIVRE 4.

MISE EN OEUVRE 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) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.
- 2) „Agent habilité“, l'agent d'une autorité compétente désignée comme responsable pour l'application du Règlement 2006/2004 ainsi que des titres 1 et 2 du présent livre.
- 3) „Lois protégeant les intérêts des consommateurs“, celles définies par l'article 3 a) du Règlement 2006/2004.
- 4) „Règlement 261/2004“, le Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le Règlement (CEE) n° 295/91.

Art. L. 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 présidant 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 présidant 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 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.

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le magistrat présidant 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 présidant 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 présidant 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 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 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 présidant 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 présidant 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 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 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'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

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

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

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

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

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

Art. L. 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. 4 320-7. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 4 313-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2, L. 225-1 à L. 225-20 et L. 411-3 et L. 412-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

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

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

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

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

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

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

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.~~⁶⁶