

N° 4781⁵

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2002-2003

PROJET DE LOI

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

* * *

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

(11.2.2003)

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

*

I. ANTECEDENTS

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

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

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

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

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

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

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

*

II. INTRODUCTION

Le contexte communautaire

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

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

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

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

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

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

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

2 Directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance. JO L 144 du 4 juin 1997, p. 19

3 Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE. JO L 271 du 9 octobre 2002, p. 16

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

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

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

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

*

III. COMMENTAIRE DES ARTICLES

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

Intitulé

La Commission propose de modifier l'intitulé comme suit:

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

Article 1

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

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

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

Amendement 1

L'article 1er sera libellé comme suit:

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

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

Article 2

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

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

Amendement 2

L'article 2 sera libellé comme suit:

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

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

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

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

Article 3

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

Amendement 3

L'article 3 sera libellé comme suit:

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

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

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

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

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

Article 4

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

Amendement 4

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

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

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

Article 5

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

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

Amendement 5

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

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

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

Article 6

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

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

Amendement 6

L'article 6 sera libellé comme suit:

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

Article 7

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

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

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

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

Amendement 7

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

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

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

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

Article 11

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

Amendement 8

L'article 11 se lira comme suit:

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

Article 13

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

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

Amendement 9

L'article 13 est abandonné.

Article 14

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

Amendement 10

L'article 14 est abandonné.

Article 15

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

Amendement 11

L'article 15 est abandonné.

Article 16

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

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

Amendement 12

L'article 13 sera libellé comme suit:

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

Amendement 13

L'article 14 sera rédigé comme suit:

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

*

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

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

PROJET DE LOI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Luxembourg, le 11 février 2003

Le Président-Rapporteur,
John SCHUMMER