

N° 4781³

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2001-2002

PROJET DE LOI**concernant la protection des consommateurs en matière
de contrats à distance**

* * *

**AMENDEMENTS ADOPTES PAR LA COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE L'ENERGIE, DES POSTES ET DES TRANSPORTS****DEPECHE DU PRESIDENT DE LA CHAMBRE DES DEPUTES
AU PRESIDENT DU CONSEIL D'ETAT**

(18.9.2002)

NOUVELLE VERSION AMENDEE DU PROJET DE LOI

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 19 (2) de la loi portant réforme du Conseil d'Etat, j'ai l'honneur de vous soumettre ci-après les remarques et amendements au projet de loi sous rubrique adoptés par la Commission de l'Economie, de l'Energie, des Postes et des Transports dans sa réunion du 16 septembre 2002:

Intitulé

La Commission propose de modifier l'intitulé comme suit¹:

„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 proposition de 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

¹ Les modifications par rapport au projet de loi déposé le 8 mars 2001 sont soulignées.

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 imminente de la proposition de 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 ici 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 sera mis en conformité avec la directive 97/7 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 (demande ULC: au moins 14) 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 14 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 télé-chargés 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 (article 14, anciennement article 16).

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, la Commission propose de supprimer le 2ème alinéa.

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 du Conseil d'Etat, la Commission propose d'introduire, au 2ème paragraphe, l'application de la même sanction si, 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.

Quant à la proposition du Conseil d'Etat 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. Soit on prévoit une résolution de plein droit, soit on fait dépendre la résolution de l'initiative du consommateur. Cette dernière option n'est toutefois guère dans l'intérêt des consommateurs. 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.

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, le consommateur doit être informé de cette inexécution. Le contrat est résolu de plein droit. 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 du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce 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 est identique 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.

Article 13

Comme le soulève le Conseil d'Etat sub l'article 11, le projet de loi relatif aux actions en cessation a vu le jour depuis le dépôt du projet de loi sous rubrique. Il n'y a dès lors plus lieu de se référer comme le propose le Conseil d'Etat à la version de texte telle que déposée sur la VAD. Au contraire, il incombe d'aligner le présent article non plus sur l'article 5 de la loi modifiée du 25 août 1983, mais de se référer et de se conformer à la directive 98/27/CE relative aux actions en cessation que le projet de loi sur les actions en cessation (doc. parl. 4861) se propose justement de transposer.

Quant à la proposition de texte du Conseil d'Etat concernant l'ajout d'un deuxième alinéa, la Commission est d'avis qu'il y a lieu de ne pas limiter l'action en cessation aux seuls opérateurs de techniques de communication, mais plutôt de l'élargir à tout groupement professionnel qui se sentirait lésé par des agissements contraires aux dispositions du présent texte.

Le projet de loi relatif aux actions en cessation retient de manière générale que l'ordonnance de référé n'est pas susceptible d'opposition (cf. art. 5 dudit projet). Si comme le souligne le Conseil d'Etat, il y a bien eu une différence dans les procédures prévues d'une part pour le domaine de la protection juridique du consommateur et la concurrence déloyale d'autre part, les nouvelles dispositions en la matière contribueront à assurer une plus grande harmonisation.

Quant à la proposition du Conseil d'Etat de supprimer le troisième alinéa, qui renvoie aux articles 2059 à 2066 du code civil, car cette disposition serait superfétatoire, la Commission fait remarquer que le projet de loi relatif aux actions en cessation traite dans son premier chapitre des règles communes applicables à toute action en cessation dont notamment les articles du code civil précités. S'ils sont jugés superfétatoires, il faudra reconsidérer ce point dans le cadre des débats portant sur ledit projet de loi. De même, l'aspect de la publication de la décision judiciaire est nouvellement réglé dans le cadre du projet de loi relatif aux actions en cessation qui omet d'ailleurs toute référence aux moyens à utiliser pour assurer la publication.

Amendement 8

L'article 13 sera libellé comme suit:

Art. 13.– (1) Tout acte portant atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs en ce qu'il viole

a) soit les dispositions de la présente loi,

b) soit les dispositions d'un Etat membre de l'Union européenne transposant la 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,

peut donner lieu à l'ouverture d'une action en cessation conformément aux dispositions des articles 1 à 7 de la loi du xxx relative aux actions en cessation.

(2) Le Président du Tribunal d'arrondissement, saisi à la requête

(1) de toute personne,

(2) d'un groupement professionnel,

(3) d'une entité qualifiée telle que définie à l'article 1er de la loi du xxx relative aux actions en cessation,

ordonne la cessation des actes contraires aux dispositions de la présente loi. Cette interdiction peut également s'adresser aux opérateurs de techniques de communication lorsque ceux-ci sont en mesure de mettre fin aux actes contraires aux dispositions de la loi.

Article 14

Dans la suite des sanctions qui sont prévues dans le projet de loi relatif aux actions en cessation dans son article 7 dont il est d'ores et déjà fait référence dans l'article 13 modifié du présent projet de loi, l'article 14 devient obsolète.

Amendement 9

La Commission propose de rayer l'article 14.

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.

Article 16

Il est proposé de regrouper au sein d'un seul article 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 proposé par le Conseil d'Etat.

Amendement 10

L'article 14 (anciennement 16) sera libellé comme suit:

Art. 14.– (1) L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

(2) 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“.

Article 16 (17 selon le Conseil d'Etat)

Quant aux propositions d'abrogation avancées par le Conseil d'Etat, la Commission remarque qu'il n'y a plus lieu de reprendre cette référence à la loi sur le commerce électronique. En effet, les contrats conclus par voie électronique sont exclus du présent projet (cf. article 2).

*

A toutes fins utiles, la Commission propose une nouvelle version modifiée du projet de loi. La nouvelle version est annexée.

Copie de la présente est envoyée pour information au Ministre des Relations avec le Parlement et au Ministre de l'Economie.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération très distinguée.

Jean SPAUTZ

Président de la Chambre des Députés

*

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

(Projet de loi amendé)

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 1er 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, le consommateur doit être informé de cette inexécution. Le contrat est résolu de plein droit. 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 du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration de ce 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.– (1) Tout acte portant atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs en ce qu'il viole

- a) soit les dispositions de la présente loi,
- b) soit les dispositions d'un Etat membre de l'Union européenne transposant la 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,

peut donner lieu à l'ouverture d'une action en cessation conformément aux dispositions des articles 1 à 7 de la loi du xxx relative aux actions en cessation.

(2) Le Président du Tribunal d'arrondissement, saisi à la requête

- (1) de toute personne,
- (2) d'un groupement professionnel,
- (3) d'une entité qualifiée telle que définie à l'article 1er de la loi du xxx relative aux actions en cessation,

ordonne la cessation des actes contraires aux dispositions de la présente loi. Cette interdiction peut également s'adresser aux opérateurs de techniques de communication lorsque ceux-ci sont en mesure de mettre fin aux actes contraires aux dispositions de la loi.

Art. 14.– (1) L'article 7 de la loi modifiée du 25 août 1983 relative à la protection juridique du consommateur est abrogé.

(2) 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“.

