

N° 7796

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2020-2021

PROJET DE LOI

portant modification du Livre 4 du Code de la consommation

* * *

(Dépôt: le 30.3.2021)

SOMMAIRE:

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (24.3.2021)	1
2) Exposé des motifs	2
3) Texte du projet de loi	2
4) Commentaire des articles	3
5) Fiche financière	5
6) Fiche d'évaluation d'impact	5
7) Texte coordonné	8

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

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

Sur rapport de Notre Ministre de l'Économie et après délibération du Gouvernement en conseil;

Arrêtons:

Article unique. – Notre Ministre de l'Économie est autorisé à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi portant modification du Livre 4 du Code de la consommation.

Palais de Luxembourg, le 24 mars 2021

Le Ministre de l'Économie,

Franz FAYOT

HENRI

*

EXPOSE DES MOTIFS

Le projet de loi vise à apporter une suite aux recommandations exprimées par le Médiateur de la consommation dans son rapport annuel de 2019. Celles-ci suivent un double objectif.

Premièrement, il est suggéré d'étendre le champ de compétence matérielle du Service national du Médiateur de la consommation à certains litiges entre professionnels, c'est à dire ceux pour lesquels l'un des professionnels concernés n'agit pas directement dans le cadre de son activité professionnelle.

Cette extension de compétence concerne plus précisément les litiges nés de l'exécution d'un contrat de vente ou de services conclu entre professionnels au terme duquel l'un d'eux agit en dehors de sa compétence professionnelle habituelle. En d'autres termes, bien que souscrit dans le cadre professionnel, ledit contrat relève d'un domaine de spécialité non directement lié à son activité professionnelle.

Cette extension s'inscrit dans un contexte dans lequel le Service national du Médiateur de la consommation constate être sollicité par des professionnels pour des différends avec leurs fournisseurs de biens ou de services, le plus souvent en raison de conditions de paiement non respectées, ou encore de services ou marchandises alléguées défectueuses ou non conformes aux stipulations contractuelles.

Le présent projet de loi vise à débloquer ces situations en permettant aux professionnels de s'adresser au Service national du Médiateur de la consommation afin de trouver rapidement des solutions avec leur cocontractant et assurer, idéalement, la continuité de la relation commerciale.

Cette possibilité s'avère d'autant plus nécessaire depuis la crise sanitaire dite COVID 19 afin de garantir aux professionnels la plus grande agilité pour poursuivre leurs activités commerciales, industrielles, artisanales, libérales ou agricoles et de sécuriser leur trésorerie.

La nécessité de légiférer sur ce sujet tient au fait que le Code de la consommation, en définissant le consommateur comme étant nécessairement une personne physique au regard des dispositions dudit Code, empêche le professionnel qui est constitué en tant que personne morale, de bénéficier des dispositions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dans la mesure où ils sont définis comme litige entre un consommateur et un professionnel.

Cette extension s'inscrit par ailleurs dans l'esprit du législateur européen qui, au terme de la Directive n° 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, dispose au considérant 16 que si ladite directive ne s'applique pas aux plaintes entre professionnels, « *elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolutions extrajudiciaires de ce type de litiges* ».

Il importe de préciser que cette modification procédurale n'entend pas octroyer aux professionnels de nouveaux droits, ni leur faire nouvellement bénéficier de dispositions protectrices existantes au sein du Code de la consommation au-delà de leurs droits purement procéduraux inscrits au Livre 4, Titre 2, du Code de la consommation.

Deuxièmement, afin de leur conférer la force exécutoire, le projet de loi en question préconise d'introduire dans le Code de la consommation la possibilité pour une partie de demander l'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige traité par le Service national du Médiateur de la consommation.

Il s'agit de mettre en place un projet pilote qui vise uniquement le Service national du Médiateur de la consommation sans concerner les autres entités qualifiées chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation.

*

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1^{er}. A la fin de l'article L. 411-2, lettre d), du Code de la consommation, les mots « à l'exception des litiges visés à l'article L. 422-10 » sont insérés.

Art. 2. L'article L. 421-2 du Code de la consommation est modifié comme suit :

1° Au point 1, les mots « entre consommateurs et professionnels » sont supprimés ;

2° Au point 2, les mots « et des litiges visés à l'article L. 422-10 » sont insérés entre les mots « litige de consommation » et les mots « et, le cas échéant ».

Art. 3. A la fin de l'article L. 422-6, lettre f), du même code les mots « ou des litiges visés à l'article L. 422-10 » sont insérés.

Art. 4. A la suite de l'article L. 422-9 du même code, est insérée une nouvelle section 3, contenant un article L. 422-10 nouveau, qui prend la teneur suivante :

« Section 3 – Le règlement extrajudiciaire des litiges entre professionnels

Art. L. 422-10 (1) Le Médiateur de la consommation est compétent pour traiter des litiges entre professionnels lorsqu'ils portent sur un contrat de vente ou un contrat de service n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle de l'un d'eux.

(2) Les dispositions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du Livre 4, Titre 2, s'appliquent aux litiges du présent article ».

Art. 5. A la suite de l'article L 423-2 du même code, est inséré un nouveau chapitre 4, contenant deux articles L. 423-3 et 423-4 nouveaux, qui prennent la teneur suivante :

« Chapitre 4 – L'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige

Art. L. 423-3 Lorsque les parties parviennent à un accord, fût-il partiel, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties. Il est dressé en autant d'exemplaires que de parties.

Cet écrit contient les engagements précis pris par chacune d'elles.

Art. L. 423-4 (1) En vue d'obtenir l'exécution d'un accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige devant le Médiateur de la consommation, les parties ou l'une d'entre elles dépose une requête en homologation de l'accord, fût-il partiel.

(2) En application du paragraphe 1^{er}, les requêtes en homologation sont déposées auprès du président du tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg. L'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige est joint à la requête. Le ministère d'avocat n'est pas obligatoire.

Le juge refuse l'homologation de l'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige:

- si celui-ci est contraire à l'ordre public;
- si en vertu d'une disposition spécifique il n'est pas possible de le rendre exécutoire; ou
- si le litige n'est pas susceptible d'être réglé par voie de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige.

*

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Ad article 1.

L'article 1^{er} du présent projet de loi introduit à la lettre d) de l'article L. 411-2 du Code de la consommation une exception telle que définie à l'article L. 422-10 du Code de la consommation. En effet, il y a lieu de confirmer la règle générale qui vise à interdire l'intervention du Médiateur de la consommation dans les litiges entre professionnels, sauf si l'objet du contrat litigieux ne se rapporte pas directement à l'activité professionnelle de l'un d'eux.

Ad article 2.

L'article 2 du présent projet de loi vise à adapter le texte de l'article L. 421-2 du Code de la consommation en vue de l'introduction de la nouvelle compétence matérielle du Médiateur de la consommation introduit par l'article 4 du présent projet de loi.

Ad article 3.

L'article 3 du présent projet de loi vise à adapter l'article L. 422-6, paragraphe 2, point f) du Code de la consommation afin de tenir compte de la nouvelle compétence du Médiateur de la consommation

en matière de règlement des litiges entre professionnels visée au nouvel article L. 422-10 du Code de la consommation.

En ce sens, le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande, au motif qu'elle ne relève pas des litiges de consommation ou des litiges visés à l'article L. 422-10 du Code de la consommation.

Ad article 4.

L'article 4 du présent projet de loi introduit une nouvelle section 3 relative au règlement extrajudiciaire de litiges entre professionnels introduisant un nouvel article L. 422-10 au Code de la consommation. Cet article vise à élargir la compétence matérielle du Service national du Médiateur de la consommation au règlement extrajudiciaire de litiges entre professionnels, à condition que l'objet du contrat ne se rapporte pas directement à l'activité professionnelle de l'un d'eux.

Tel que relevé dans l'exposé des motifs, la finalité de l'extension de la compétence matérielle du Service national du Médiateur de la consommation est de permettre aux professionnels de saisir ce service afin de trouver une solution extrajudiciaire à un litige né d'un contrat de vente ou de service lorsqu'un des professionnels cocontractants agit en dehors de son activité professionnelle et ne dispose en conséquence pas des connaissances et des compétences spécifiques et techniques en rapport avec l'objet vendu ou le service presté.

En ce qui concerne les professionnels visés, il s'agit des personnes physiques, personnes morales, sociétés, ou associations de personnes physiques ou morales.

En ce qui concerne les actes juridiques visés, il s'agit de ceux accomplis en dehors du « cœur de métier », c'est-à-dire de la compétence, ou du domaine de spécialité sur lesquels se basent le professionnel pour envisager produire des revenus.

A titre d'exemple, il s'agit pour les sociétés commerciales des actes visés notamment aux articles 310-2., alinéa 4, 320-3., alinéa 4, 441-5., alinéa 1, 442-7., paragraphe (1) de la loi du 10 août 1915 concernant les sociétés commerciales, et qui ne sont dès lors pas visés par l'objet social de la société.

L'esprit de ce nouvel article est de permettre d'établir un équilibre en matière d'information, de compétence technique et de dialogue entre deux professionnels dont l'un est sachant et l'autre ne l'est pas dans le cadre de l'exécution d'un contrat de vente de biens ou de services.

Le nouveau paragraphe 2 de l'article L. 422-10 du Code de la consommation entend faire appliquer les dispositions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du Livre 4, Titre 2 au règlement extrajudiciaire de litiges entre professionnels.

Ad article 5.

L'article 5 du présent projet de loi introduit un nouveau Chapitre 4 relatif à l'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges traités par le Médiateur de la consommation introduisant deux articles L. 423-3 et L. 423-4 au Code de la consommation afin de leur donner force exécutoire.

A travers l'introduction de l'article L. 423-3 au Code de la consommation, il s'agit, dans une première phase, de rédiger par écrit l'accord trouvé entre les parties. Chacune des parties devra dater et signer l'accord et recevra une copie de celui-ci. L'écrit doit contenir les engagements précis de chacune d'elles, afin de laisser peu de place à l'interprétation des engagements réciproques et pour faciliter l'exécution de l'accord.

L'introduction de l'article L. 423-4 au Code de la consommation, dans une deuxième phase, vise à rendre l'accord conclu exécutoire en le soumettant au président du tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg pour homologation. Le principe de l'homologation existe déjà en droit judiciaire luxembourgeois en matière de médiation civile et commerciale.

La procédure de l'homologation en droit de la consommation s'inspire fortement de celle en matière civile et commerciale qui est prévue au Titre II du Livre III de la deuxième partie du Nouveau Code de procédure civile. Néanmoins, contrairement à l'article 1251-22 du Nouveau Code de procédure civile, le choix de ne pas reprendre la terminologie relative aux litiges transfrontaliers est motivé par le fait que pour ce genre de litiges, les règles du Nouveau code de procédure civile prévoient que l'accord de toutes les parties est requis afin de pouvoir déposer une requête en homologation. Or, l'objectif de l'homologation vise justement à faire appliquer l'accord à la partie qui ne respecte pas

l'engagement qu'elle a signé devant le médiateur. Exiger l'accord de toutes les parties pour déposer une requête en homologation irait à l'encontre de l'objectif poursuivi par la requête en homologation, qui est de rendre exécutoire l'accord trouvé entre les parties.

*

FICHE FINANCIERE

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

Le projet de loi ne comporte pas de disposition dont l'application est susceptible de grever le budget de l'Etat.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Mesures législatives et réglementaires

Intitulé du projet:	Projet de loi relatif au fonctionnement du Service national du Médiateur de la consommation et portant modification du Code de la consommation
Ministère initiateur:	Ministère de l'Économie
Auteur(s):	M. Marc Ernsdorff ; M. Claude Fellens
Tél .:	247-84342, 461311
Courriel:	marc.ernsdorff@eco.etat.lu ; claude.fellens@mediateurconsommation.lu
Objectif(s) du projet:	Le présent avant-projet de loi a pour objectif de donner suite aux recommandations exprimées par le Médiateur de la consommation dans son rapport annuel de 2019.
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s):	Ministère de la Protection des consommateurs ; Ministère de la Justice
Date:	mars 2021

Mieux légiférer

- Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) consultée(s): Oui Non¹
Si oui, laquelle/lesquelles: ...
Remarques/Observations: ...
- Destinataires du projet:
 - Entreprises/Professions libérales: Oui Non
 - Citoyens: Oui Non
 - Administrations: Oui Non
- Le principe « Think small first » est-il respecté? Oui Non N.a.²
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité?)
Remarques/Observations: ...

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

2 N.a.: non applicable.

4. Le projet est-il lisible et compréhensible pour le destinataire? Oui Non
 Existe-t-il un texte coordonné ou un guide pratique, mis à jour et publié d'une façon régulière? Oui Non
 Remarques/Observations: ...
5. Le projet a-t-il saisi l'opportunité pour supprimer ou simplifier des régimes d'autorisation et de déclaration existants, ou pour améliorer la qualité des procédures? Oui Non
 Remarques/Observations: ...
6. Le projet contient-il une charge administrative³ pour le(s) destinataire(s)? (un coût imposé pour satisfaire à une obligation d'information émanant du projet?) Oui Non
 Si oui, quel est le coût administratif approximatif total? (nombre de destinataires x coût administratif⁴ par destinataire) ...
7. a) Le projet prend-il recours à un échange de données inter-administratif (national ou international) plutôt que de demander l'information au destinataire? Oui Non N.a.
 Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il?
 ...
- b) Le projet en question contient-il des dispositions spécifiques concernant la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel? Oui Non N.a.
 Si oui, de quelle(s) donnée(s) et/ou administration(s) s'agit-il?
 ...
8. Le projet prévoit-il:
 – une autorisation tacite en cas de non réponse de l'administration? Oui Non N.a.
 – des délais de réponse à respecter par l'administration? Oui Non N.a.
 – le principe que l'administration ne pourra demander des informations supplémentaires qu'une seule fois? Oui Non N.a.
9. Y a-t-il une possibilité de regroupement de formalités et/ou de procédures (p. ex. prévues le cas échéant par un autre texte)? Oui Non N.a.
 Si oui, laquelle: ...
10. En cas de transposition de directives communautaires, le principe « la directive, rien que la directive » est-il respecté? Oui Non N.a.
 Si non, pourquoi? ...
11. Le projet contribue-t-il en général à une:
 a) simplification administrative, et/ou à une Oui Non
 b) amélioration de la qualité réglementaire? Oui Non
 Remarques/Observations: ...

3 Il s'agit d'obligations et de formalités administratives imposées aux entreprises et aux citoyens, liées à l'exécution, l'application ou la mise en oeuvre d'une loi, d'un règlement grand-ducal, d'une application administrative, d'un règlement ministériel, d'une circulaire, d'une directive, d'un règlement UE ou d'un accord international prévoyant un droit, une interdiction ou une obligation.

4 Coût auquel un destinataire est confronté lorsqu'il répond à une obligation d'information inscrite dans une loi ou un texte d'application de celle-ci (exemple: taxe, coût de salaire, perte de temps ou de congé, coût de déplacement physique, achat de matériel, etc.).

12. Des heures d'ouverture de guichet, favorables et adaptées aux besoins du/des destinataire(s), seront-elles introduites? Oui Non N.a.
13. Y a-t-il une nécessité d'adapter un système informatique auprès de l'Etat (e-Government ou application back-office)? Oui Non
Si oui, quel est le délai pour disposer du nouveau système? ...
14. Y a-t-il un besoin en formation du personnel de l'administration concernée? Oui Non N.a.
Si oui, lequel? ...
Remarques/Observations: ...

Egalité des chances

15. Le projet est-il:
- principalement centré sur l'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
 - positif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez de quelle manière: ...
 - neutre en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez pourquoi: ...
 - négatif en matière d'égalité des femmes et des hommes? Oui Non
Si oui, expliquez de quelle manière: ...
16. Y a-t-il un impact financier différent sur les femmes et les hommes? Oui Non N.a.
Si oui, expliquez de quelle manière: ...

Directive « services »

17. Le projet introduit-il une exigence relative à la liberté d'établissement soumise à évaluation⁵? Oui Non N.a.
18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers⁶? Oui Non N.a.

*

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

6 Article 16, paragraphe 1, troisième alinéa et paragraphe 3, première phrase de la directive « services » (cf. Note explicative, p. 10-11)

TEXTE COORDONNE
CODE DE LA CONSOMMATION

[...]

LIVRE 4 – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

TITRE 1 – Principes généraux.

Chapitre 1 – Définitions et champ d'application.

[...]

Art. L. 411-2. 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, à l'exception des litiges visés à l'article 422-10;
- 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.

[...]

TITRE 2 – Le Médiateur de la consommation.

Chapitre 1 – Création et missions.

[...]

Art. L. 421-2. 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;
- 2) réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et des litiges visés à l'article L. 422-10 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 2 – Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Sous-section 1 – La réception des demandes.

[...]

Art. L. 422-6. (1) Le Médiateur de la consommation a le droit de demander à chacune des parties des documents 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. 422-5. 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 de 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 **ou des litiges visés à l'article L. 422-10.**

(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.

[...]

Section 3 – Le règlement extrajudiciaire des litiges entre professionnels

Art. L. 422-10 (1) Le Médiateur de la consommation est compétent pour traiter des litiges entre professionnels lorsqu'ils portent sur un contrat de vente ou un contrat de service n'ayant pas de rapport direct avec l'activité professionnelle de l'un d'eux.

(2) Les dispositions relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation du Livre 4, Titre 2, s'appliquent aux litiges du présent article.

[...]

Chapitre 4 – L'homologation des accords issus de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige

Art. L. 423-3 Lorsque les parties parviennent à un accord, fût-il partiel, celui-ci fait l'objet d'un écrit daté et signé par toutes les parties. Il est dressé en autant d'exemplaires que de parties.

Cet écrit contient les engagements précis pris par chacune d'elles.

Art. L. 423-4 (1) En vue d'obtenir l'exécution d'un accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige devant le Médiateur de la consommation, les parties ou l'une d'entre elles dépose une requête en homologation de l'accord, fût-il partiel.

(2) En application du paragraphe 1^{er}, les requêtes en homologation sont déposées auprès du président du tribunal d'arrondissement de et à Luxembourg. L'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige est joint à la requête. Le ministère d'avocat n'est pas obligatoire.

(3) Le juge refuse l'homologation de l'accord issu de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige:

- si celui-ci est contraire à l'ordre public;**
- si en vertu d'une disposition spécifique il n'est pas possible de le rendre exécutoire; ou**
- si le litige n'est pas susceptible d'être réglé par voie de la procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige.**

