



Commission de la Digitalisation, des Médias et des Communications

Procès-verbal de la réunion du 23 mars 2021

La réunion a eu lieu par visioconférence

Ordre du jour :

1. 7632 Projet de loi portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat
- Rapporteur : Monsieur Pim Knaff

- Continuation de l'examen du projet de loi et de l'avis du Conseil d'Etat
2. Divers

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Guy Arendt, M. Carlo Back, Mme Djuna Bernard, M. Sven Clement, Mme Francine Closener, M. Marc Hansen, Mme Carole Hartmann, M. Pim Knaff, M. Marc Lies, Mme Octavie Modert, Mme Lydia Mutsch, Mme Viviane Reding

M. Michel Asorne, Mme Anne Blau, Mme Laure Bourguignon, du Service des Médias et des Communications

M. Jean-Paul Bever, M. Tun Loutsch, de l'Administration parlementaire

Mme Lynn Strasser, assistante parlementaire du parti DP

Excusés : M. Roy Reding, M. Serge Wilmes

M. David Wagner, observateur délégué

M. Xavier Bettel, Ministre des Communications et des Médias

*

Présidence : M. Guy Arendt, Président de la Commission

*

1. 7632 **Projet de loi portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen et portant modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 portant : 1) organisation de l'Institut Luxembourgeois de Régulation ; 2) modification de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'État**

Titre III - Droits des utilisateurs finaux

Titre III - Droits des utilisateurs finaux

Art. 110. Dérogation pour certaines microentreprises

(1) Le présent titre, à l'exception des articles 111 et 112, ne s'applique pas aux microentreprises fournissant des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation, à moins qu'elles ne fournissent aussi d'autres services de communications électroniques.

(2) Les utilisateurs finaux sont informés d'une exemption au titre du premier alinéa avant de conclure un contrat avec une microentreprise bénéficiant d'une telle exemption.

L'article 110 du PL 7632 transpose l'article 98 de la directive (UE) 2018/1972.

En prenant en compte le principe de proportionnalité, un certain nombre de dispositions de la présente loi relatives aux droits des utilisateurs finaux ne devraient pas s'appliquer aux microentreprises qui ne fournissent que des services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation.

Un opérateur-microentreprise est obligé d'informer le consommateur avant la signature d'un contrat qu'en concluant un contrat, l'utilisateur final est soumis à un régime de protection des consommateurs moins strict.

Conformément à la jurisprudence de la CJUE, la définition de petites et moyennes entreprises, qui inclut les microentreprises, doit être interprétée d'une façon stricte. Afin de ne retenir que les entreprises qui constituent effectivement des microentreprises indépendantes, il y a lieu d'examiner la structure des microentreprises qui forment un groupe économique dont la puissance dépasse celle d'une telle entreprise et de veiller à ce que la définition des microentreprises ne soit pas contournée par des moyens purement formels. Le Règlement grand-ducal du 16 mars 2005 portant adaptation de la définition des micro-, petites et moyennes entreprises s'applique.

L'article 110 reste quasiment inchangé par rapport au texte initial, les seuls changements qui sont apportés au projet de loi concernent des modifications d'ordre légistique soulevées par le Conseil d'État que la DIGIMCOM fait siennes. Ainsi, l'article 110 du PL 7632 prend la teneur qui suit

Art. 110. Dérogation pour certaines microentreprises

(1) Le présent titre, à l'exception des articles 111 et 112, ne s'applique pas aux microentreprises fournissant des services de communications interpersonnelles non fondés

sur la numérotation, à moins qu'elles ne fournissent aussi d'autres services de communications électroniques.

(2) Les utilisateurs finaux sont informés d'une exemption au titre du ~~premier alinéa~~ *paragraphe 1^{er}* avant de conclure un contrat avec une microentreprise bénéficiant d'une telle exemption.

* * *

Art. 111. Non-discrimination

Les fournisseurs de réseaux ou de services de communications électroniques n'appliquent pas, aux utilisateurs finaux, des exigences différentes ni des conditions générales d'accès aux réseaux ou services, ou des conditions générales d'utilisation de ces réseaux ou services, différentes pour des raisons liées à la nationalité, au lieu de résidence ou au lieu d'établissement de l'utilisateur final, sauf si de telles différences de traitement sont objectivement justifiées.

L'article 111 reprend le principe de non-discrimination qui est inscrit dans la Constitution et confirmé par une jurisprudence vaste. Les fournisseurs de communications électroniques au public ne devraient pas refuser ou restreindre l'accès des utilisateurs finaux ni exercer de discrimination à leur encontre fondée sur leur nationalité ou leur État membre de résidence ou leur État membre d'établissement.

Ni le Conseil d'État, ni la DIGIMCOM ont formulé de remarques à l'endroit de l'article 111 du projet de loi sous rubrique. L'article garde donc sa teneur initiale :

Art. 111. Non-discrimination

Les fournisseurs de réseaux ou de services de communications électroniques n'appliquent pas, aux utilisateurs finaux, des exigences différentes ni des conditions générales d'accès aux réseaux ou services, ou des conditions générales d'utilisation de ces réseaux ou services, différentes pour des raisons liées à la nationalité, au lieu de résidence ou au lieu d'établissement de l'utilisateur final, sauf si de telles différences de traitement sont objectivement justifiées.

* * *

Art. 112. Sauvegarde des droits fondamentaux

(1) Les mesures relatives à l'accès des utilisateurs finaux aux services et applications et à l'utilisation par ceux-ci de ces services et applications via les réseaux de communications électroniques respectent la Charte des droits fondamentaux de l'Union (ci-après dénommée « Charte ») et les principes généraux du droit de l'Union.

(2) Toute mesure concernant l'accès des utilisateurs finaux aux services et applications et à l'utilisation par ceux-ci de ces services et applications via les réseaux de communications électroniques qui serait susceptible de restreindre l'exercice des droits ou libertés reconnus par la Charte n'est imposée que si elle est prévue par la loi et respecte ces droits et libertés, est proportionnée, nécessaire, et répond effectivement à des objectifs d'intérêt général reconnus par le droit de l'Union ou au besoin de protection des droits et libertés d'autrui, conformément à l'article 52, paragraphe 1, de la Charte et aux principes généraux du droit de l'Union, y compris le droit à un recours effectif et à un procès équitable. Par voie de conséquence, les mesures en question ne sont prises que dans le respect du principe de la présomption d'innocence et du droit au respect de la vie privée. Une procédure préalable, équitable et impartiale est garantie, y compris le droit de la ou des personnes concernées

d'être entendues, sous réserve de la nécessité de conditions et de modalités procédurales appropriées dans des cas d'urgence dûment justifiés conformément à la Charte.

L'article 112 du PL 7632 transpose l'article 100 de la directive (UE) 2018/172. La présente loi est sans préjudice de la possibilité d'adopter les mesures nécessaires pour garantir la protection des intérêts essentiels en matière de sécurité, pour assurer l'ordre public et la sécurité publique et pour permettre la détection et la poursuite des infractions pénales et les enquêtes en la matière, en tenant compte du fait que toute limitation de l'exercice des droits et libertés reconnus par la Charte des droits fondamentaux de l'UE, en particulier à ses articles 7, 8 et 11, telles que les limitations concernant le traitement des données, doit être prévue par la loi, respecter le contenu essentiel desdits droits et libertés et être conforme au principe de proportionnalité, conformément à l'article 52, paragraphe 1, de ladite Charte.

Les seuls changements qui sont apportés au texte initial de l'article 112 concernent des modifications d'ordre légistique proposées par le Conseil d'État que la DIGIMCOM fait siennes. Ainsi, l'article 112 du PL 7632 prend la teneur qui suit :

Art. 112. Sauvegarde des droits fondamentaux

(1) Les mesures relatives à l'accès des utilisateurs finaux aux services et applications et à l'utilisation par ceux-ci de ces services et applications via les réseaux de communications électroniques respectent la Charte des droits fondamentaux de l'Union *européenne* (ci-après dénommée « Charte ») et les principes généraux du droit de l'Union *européenne*.

(2) Toute mesure concernant l'accès des utilisateurs finaux aux services et applications et à l'utilisation par ceux-ci de ces services et applications via les réseaux de communications électroniques qui serait susceptible de restreindre l'exercice des droits ou libertés reconnus par la Charte n'est imposée que si elle est prévue par la loi et respecte ces droits et libertés, est proportionnée, nécessaire, et répond effectivement à des objectifs d'intérêt général reconnus par le droit de l'Union *européenne* ou au besoin de protection des droits et libertés d'autrui, conformément à l'article 52, paragraphe 1^{er}, de la Charte et aux principes généraux du droit de l'Union *européenne*, y compris le droit à un recours effectif et à un procès équitable. Par voie de conséquence, les mesures en question ne sont prises que dans le respect du principe de la présomption d'innocence et du droit au respect de la vie privée. Une procédure préalable, équitable et impartiale est garantie, y compris le droit de la ou des personnes concernées d'être entendues, sous réserve de la nécessité de conditions et de modalités procédurales appropriées dans des cas d'urgence dûment justifiés conformément à la Charte.

* * *

Art. 113. Niveau d'harmonisation

Toute disposition en matière de protection des utilisateurs finaux qui s'écarte des articles 114 à 130 de la présente loi, y compris des dispositions plus ou moins strictes visant à garantir un niveau de protection différent, sauf dispositions contraires prévues dans le présent titre, est sans préjudice des dispositions prévues au présent titre.

Le Conseil d'État observe qu'aux yeux des auteurs, l'article 113 du PL 7632 est censé constituer une transposition de l'article 101 de la directive. Or, l'obligation qui découle de ce dernier article impose aux États membres soit de s'abstenir d'adopter de nouvelles dispositions contraires aux dispositions visées à l'article 101, soit de procéder, de manière active, à une suppression de dispositions éventuellement contraires. Il ne s'agit dès lors pas d'une obligation qu'il y a lieu d'inscrire dans un article de transposition, mais d'une obligation soit d'agir soit de s'abstenir d'agir. De surcroît, la disposition, telle qu'elle est rédigée, est

inintelligible et source d'insécurité juridique. Pour ces raisons, le Conseil d'État s'y oppose formellement et demande la suppression de la disposition sous examen.

Au vu de ce qui précède, les membres de la DIGIMCOM décident de suivre l'avis du Conseil d'État et de supprimer l'article 113.

Art. 113. Niveau d'harmonisation

~~Toute disposition en matière de protection des utilisateurs finaux qui s'écarte des articles 114 à 130 de la présente loi, y compris des dispositions plus ou moins strictes visant à garantir un niveau de protection différent, sauf dispositions contraires prévues dans le présent titre, est sans préjudice des dispositions prévues au présent titre.~~

* * *

Art. 114. Exigences d'information concernant les contrats

(1) Avant qu'un consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre du même type, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent les informations visées aux articles L. 113-1, L. 222-3 et L. 222-6 du Code de la Consommation, ainsi que les informations énumérées à l'article 115 dans la mesure où ces informations concernent un service qu'ils fournissent.

Ces informations sont communiquées d'une manière claire et compréhensible, sur un support durable au sens de l'article L. 010-1, point 3), du Code de la Consommation ou, lorsqu'il n'est pas possible de communiquer ces informations sur un support durable, dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le fournisseur. Le fournisseur attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et sur le fait qu'il est important de le télécharger à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Ces informations sont, sur demande, fournies dans un format accessible aux utilisateurs finaux handicapés, conformément au droit de l'Union harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

(2) Les informations visées aux paragraphes 1, 3 et 5 sont également communiquées aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions.

(3) Les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent aux consommateurs un récapitulatif contractuel, sous une forme concise et facilement lisible. Ce récapitulatif recense les principaux éléments des exigences d'information conformément au paragraphe 1. Ces principaux éléments incluent au moins :

- a) le nom, l'adresse et les coordonnées du fournisseur ainsi que, si elles sont différentes, les coordonnées à utiliser pour les réclamations éventuelles ;
- b) les principales caractéristiques de chaque service fourni ;

- c) les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tous frais récurrents ou liés à la consommation, lorsque le service est fourni contre paiement direct d'une somme d'argent ;
- d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation ;
- e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés ;
- f) en ce qui concerne les services d'accès à l'internet, un résumé des informations exigées en vertu de l'article 4, paragraphe 1, points d) et e), du règlement (UE) 2015/2120 précité.

Les fournisseurs soumis aux obligations prévues au paragraphe 1 complètent dûment ce modèle de récapitulatif contractuel avec les informations requises et communiquent le récapitulatif contractuel gratuitement aux consommateurs, avant la conclusion du contrat, y compris des contrats à distance. Lorsque, pour des raisons techniques objectives, il est impossible de communiquer le récapitulatif contractuel au moment prévu, il est communiqué sans retard indu par la suite, et le contrat prend effet lorsque le consommateur a confirmé par écrit ou sur tout autre support durable son accord après la réception du récapitulatif contractuel.

(4) Les informations visées aux paragraphes 1 et 3 deviennent partie intégrante du contrat et ne sont pas modifiées, à moins que les parties au contrat n'en décident autrement de manière expresse.

(5) Lorsque des services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles accessibles au public sont facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation, leurs fournisseurs offrent aux consommateurs une fonction permettant de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun de ces services. Cette fonction inclut un accès à des informations en temps utile concernant le niveau de consommation des services compris dans un plan tarifaire. En particulier, les fournisseurs envoient une notification aux consommateurs avant que ne soit atteint tout plafond de consommation établi par l'Institut, compris dans leur plan tarifaire, et lorsqu'un service compris dans leur plan tarifaire est entièrement consommé.

(6) Les fournisseurs communiquent des informations supplémentaires sur le niveau de consommation et des dispositions visant à empêcher temporairement la poursuite de l'utilisation du service concerné au-delà d'un plafond financier ou d'une limite de volume fixés par l'Institut.

(7) L'entreprise fournissant les services de communications électroniques accessible au public en ayant recours à des ressources de numérotation luxembourgeoises doit relever les données suivantes auprès de l'utilisateur final :

1° si l'utilisateur final est une personne physique, le nom, le prénom, le lieu de résidence habituelle, la date et le lieu de naissance de l'abonné ;

2° si l'utilisateur final est une personne morale, la dénomination ou raison sociale, l'adresse du lieu d'établissement.

Le nouvel article 113 (Art. 114 initial) du PL 7632 reprend, de manière adaptée, le texte de la directive. Le dernier paragraphe reprend l'article 73, paragraphe 3, de la loi modifiée du 27 février 2011 sur les réseaux et les services de communications électroniques.

L'article sous examen reprend les informations précontractuelles qu'un opérateur doit fournir à un utilisateur avant la signature d'un contrat. Les dispositions de l'article 113 (Art. 114 initial) imposent aux fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public de communiquer aux consommateurs un récapitulatif contractuel, sous une forme concise et facilement lisible.

Le contrat est un instrument important aux mains des utilisateurs finaux pour garantir la transparence de l'information et la sécurité juridique. Outre la présente loi, les exigences en vigueur en matière de protection des consommateurs dans le domaine des contrats s'appliquent aux transactions relatives à des réseaux et services de communications électroniques effectuées par les consommateurs. L'introduction d'obligations d'information dans la présente loi ne devrait pas entraîner la duplication des informations dans les documents précontractuels et contractuels.

Cet article est sans observations de la part du Conseil d'État. Néanmoins, la Chambre de commerce demande la suppression de l'expression « par écrit ou sur tout autre support durable » qui se trouve au paragraphe 3, alinéa 2.

La Chambre de Commerce relève que la mention « par écrit ou sur tout autre support durable » – n'étant pas prévue par l'article 102 de la directive – constitue un ajout dans la transposition nationale et elle rend dès lors la mise en application luxembourgeoise de la directive plus restrictive que ce qui est initialement prévu par les dispositions européennes.

De plus, à l'heure du digital, la majorité des magasins des opérateurs télécoms sont « paperless » et les contrats sont en pratique signés par le biais d'une signature sur une tablette. En réduisant les contrats sur papier, les opérateurs souhaitent aussi réduire leur empreinte écologique. Obtenir l'accord par écrit comme stipulé dans le projet de loi sous avis pourrait également être perçu comme une contrainte supplémentaire par les clients. La Chambre de Commerce s'interroge dès lors quant à cette mesure par rapport à l'évolution digitale actuelle.

Une représentante du SMC souligne qu'il s'agit d'une mesure protectrice du consommateur qui n'est pas explicitement prévue par la directive à transposer, mais qui est inscrite dans notre Code de la Consommation. Afin de permettre à l'utilisateur final d'effectuer un choix éclairé, il est essentiel que les informations utiles requises soient fournies avant la conclusion du contrat, dans des termes clairs et compréhensibles et sur un support durable ou, lorsque c'est irréalisable et sans préjudice de la définition de support durable figurant dans le Code de la Consommation, dans un document mis à disposition par le fournisseur et notifié à l'utilisateur, facile à télécharger, à ouvrir et à consulter sur des appareils couramment utilisés par les consommateurs.

L'expression « support durable » est illustrée par le Considérant n°23 de la Directive (UE) 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs « Le support durable devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est nécessaire pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Au nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels. »

Ainsi, le projet de loi prévoit la possibilité d'enregistrer les informations requises sur un support informatique et il est alors apte à l'évolution digitale. De même, il existe un grand nombre de moyens pour signer des documents de manière digitale ce qui correspond au mode de fonctionnement « paperless ».

Monsieur Sven Clement fait savoir que le « Règlement eIDAS »¹ définit les règles applicables lorsque l'on décide d'utiliser la signature électronique et constitue donc le cadre légal qui permet aux opérateurs d'avoir un recours à la signature électronique.

De même, l'orateur se demande pourquoi les auteurs du projet de loi n'ont pas prévu d'obliger le fournisseur de services de garder une copie des informations précontractuelles. Le député rappelle que les informations précontractuelles changent régulièrement. C'est pourquoi l'orateur désire introduire une obligation d'archivage des informations précontractuelles dans leur version originale ce qui permettrait de mieux protéger le consommateur.

En réponse, une représentante du SMC souligne que les informations précontractuelles deviennent une partie intégrante d'un contrat lors de la signature de celui-ci. De cette manière, les informations précontractuelles – qui sont attachées au contrat ou reprises dans celui-ci – sont archivées avec le contrat. Si un consommateur se décide de ne pas conclure un contrat, les informations précontractuelles sont nulles ; il n'y a donc pas lieu de les conserver vu que le client ne peut plus se référer à ces conditions précontractuelles.

Le nouvel article 113 reste inchangé par rapport au texte déposé. Les seuls changements qui sont apportés au texte concernent des modifications d'ordre légistique proposées par le Conseil d'État que la commission parlementaire fait siennes. L'article devrait donc prendre la teneur suivante :

Art. 114. Art. 113. Exigences d'information concernant les contrats

(1) Avant qu'un consommateur ne soit lié par un contrat ou par une offre du même type, les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent les informations visées aux articles L. 113-1, L. 222-3 et L. 222-6 du Code de la Consommation, ainsi que les informations énumérées à l'article 115 dans la mesure où ces informations concernent un service qu'ils fournissent.

Ces informations sont communiquées d'une manière claire et compréhensible, sur un support durable au sens de l'article L. 010-1, point 3), du Code de la Consommation ou, lorsqu'il n'est pas possible de communiquer ces informations sur un support durable, dans un document facilement téléchargeable mis à disposition par le fournisseur. Le fournisseur attire expressément l'attention du consommateur sur la disponibilité de ce document et sur le fait qu'il est important de le télécharger à des fins de documentation, de référence future et de reproduction à l'identique.

Ces informations sont, sur demande, fournies dans un format accessible aux utilisateurs finaux handicapés, conformément au droit de l'Union européenne harmonisant les exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services.

(2) Les informations visées aux paragraphes 4^{1er}, 3 et 5 sont également communiquées aux utilisateurs finaux qui sont des microentreprises, des petites entreprises ou des organisations à but non lucratif, à moins qu'elles n'aient accepté expressément de renoncer à tout ou partie de ces dispositions.

(3) Les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent aux consommateurs un récapitulatif contractuel, sous une forme

¹ règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE

concise et facilement lisible. Ce récapitulatif recense les principaux éléments des exigences d'information conformément au paragraphe 4^{1^{er}}. Ces principaux éléments incluent au moins :

-
- a) le nom, l'adresse et les coordonnées du fournisseur ainsi que, si elles sont différentes, les coordonnées à utiliser pour les réclamations éventuelles ;
- b) les principales caractéristiques de chaque service fourni ;
- c) les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tous frais récurrents ou liés à la consommation, lorsque le service est fourni contre paiement direct d'une somme d'argent ;
- d) la durée du contrat et les conditions de son renouvellement et de sa résiliation ;
- e) la mesure dans laquelle les produits et services sont conçus pour les utilisateurs finaux handicapés ;
- f) en ce qui concerne les services d'accès à l'internet, un résumé des informations exigées en vertu de l'article 4, paragraphe 4^{1^{er}}, points lettres d) et e), du règlement (UE) 2015/2120 précité.

Les fournisseurs soumis aux obligations prévues au paragraphe 4^{1^{er}} complètent dûment ce modèle de récapitulatif contractuel avec les informations requises et communiquent le récapitulatif contractuel gratuitement aux consommateurs, avant la conclusion du contrat, y compris des contrats à distance. Lorsque, pour des raisons techniques objectives, il est impossible de communiquer le récapitulatif contractuel au moment prévu, il est communiqué sans retard indu par la suite, et le contrat prend effet lorsque le consommateur a confirmé par écrit ou sur tout autre support durable son accord après la réception du récapitulatif contractuel.

(4) Les informations visées aux paragraphes 4^{1^{er}} et 3 deviennent partie intégrante du contrat et ne sont pas modifiées, à moins que les parties au contrat n'en décident autrement de manière expresse.

(5) Lorsque des services d'accès à l'internet ou des services de communications interpersonnelles accessibles au public sont facturés en fonction de la durée ou du volume de consommation, leurs fournisseurs offrent aux consommateurs une fonction permettant de surveiller et de maîtriser l'usage de chacun de ces services. Cette fonction inclut un accès à des informations en temps utile concernant le niveau de consommation des services compris dans un plan tarifaire. En particulier, les fournisseurs envoient une notification aux consommateurs avant que ne soit atteint tout plafond de consommation établi par l'Institut ~~ILR~~, compris dans leur plan tarifaire, et lorsqu'un service compris dans leur plan tarifaire est entièrement consommé.

(6) Les fournisseurs communiquent des informations supplémentaires sur le niveau de consommation et des dispositions visant à empêcher temporairement la poursuite de l'utilisation du service concerné au-delà d'un plafond financier ou d'une limite de volume fixés par l'Institut ~~ILR~~.

(7) L'entreprise fournissant les services de communications électroniques accessible au public en ayant recours à des ressources de numérotation luxembourgeoises doit relever les données suivantes auprès de l'utilisateur final :

- 1° si l'utilisateur final est une personne physique, le nom, le prénom, le lieu de résidence habituelle, la date et le lieu de naissance de l'abonné ;

2° si l'utilisateur final est une personne morale, la dénomination ou raison sociale, l'adresse du lieu d'établissement.

* * *

Art. 115. Informations contractuelles

(1) Les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent les informations ci-après :

- a) Dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé et, pour les services autres que les services d'accès à l'internet, les indicateurs spécifiques assurés en matière de qualité. Lorsqu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé, mention doit en être faite ;
- b) Dans le cadre des informations sur les prix : dans les cas et dans la mesure applicables, les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation ;
- c) Dans le cadre des informations sur la durée du contrat et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci, y compris les frais éventuels de résiliation, dans la mesure où ces conditions s'appliquent :
 - i) toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;
 - ii) les frais éventuels liés au changement de fournisseur et les indemnités et formules de remboursement en cas de retard ou d'abus en matière de changement de fournisseur, ainsi que des informations sur les différentes procédures ;
 - iii) des informations sur le droit des consommateurs utilisant des services prépayés d'obtenir le remboursement, sur demande, de tout avoir éventuel en cas de changement de fournisseur, conformément à l'article 121, paragraphe 6 ;
 - iv) les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat, notamment des informations sur le déblocage des équipements terminaux et sur la récupération éventuelle des coûts liés aux équipements terminaux.
- d) Les indemnités et formules de remboursement éventuellement applicables, comprenant, le cas échéant, une référence expresse aux droits du consommateur, dans le cas où les niveaux de qualité de service prévus dans le contrat ne seraient pas atteints ou si le fournisseur réagit de manière inappropriée à un incident de sécurité, à une menace ou à une situation de vulnérabilité.
- e) Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité.

(2) Outre les exigences énoncées au paragraphe 1, les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public communiquent les informations ci-après :

a) Dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni :

i) les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé, et en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE adoptées conformément à l'article 119, paragraphe 2, concernant les éléments suivants :

- pour les services d'accès à l'internet : au moins la latence, la gigue et la perte de paquets ;

- pour les services de communications interpersonnelles accessibles au public, lorsque ces fournisseurs contrôlent au moins certains éléments du réseau ou ont conclu un accord sur le niveau de service à cet effet avec les entreprises fournissant l'accès au réseau: au moins le délai nécessaire au raccordement initial, la probabilité d'échec et les retards de signalisation d'appel, conformément à l'annexe I; et

ii) sans préjudice du droit des utilisateurs finaux d'utiliser les équipements terminaux de leur choix conformément à l'article 3, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120 précité, toute condition, y compris les redevances, imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis.

b) Dans le cadre des informations sur les prix: dans les cas et dans la mesure applicables, les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation :

i) les détails du ou des plans tarifaires spécifiques prévus par le contrat et, pour chacun de ces plans tarifaires, les types de services proposés, y compris, s'il y a lieu, les volumes de communications (par exemple, mégaoctets, minutes, messages) inclus par période de facturation, et le prix applicable aux unités de communication supplémentaires ;

ii) dans le cas d'un ou de plans tarifaires prévoyant un volume prédéfini de communications, la possibilité pour les consommateurs de reporter tout volume inutilisé au titre de la période de facturation précédente sur la période de facturation suivante lorsque cette option est prévue par le contrat ;

iii) les dispositifs permettant d'assurer la transparence de la facturation et le suivi du niveau de consommation ;

iv) les informations sur les tarifs concernant des numéros ou des services soumis à des conditions tarifaires particulières ; pour certaines catégories de services, les autorités compétentes, en coordination, le cas échéant, avec les autorités de régulation nationales, peuvent exiger en outre que ces informations soient fournies immédiatement avant de connecter l'appel ou de se connecter au fournisseur du service ;

v) pour les services groupés et les offres groupées incluant à la fois des services et des équipements terminaux, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont également commercialisés séparément ;

- vi) des précisions sur le service après-vente, la maintenance et l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances ; et
 - vii) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues.
- c) Dans le cadre des informations sur la durée du contrat portant sur des services groupés et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci : s'il y a lieu, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci.
 - d) Sans préjudice de l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 précité, les informations relatives aux données à caractère personnel nécessaires pour la prestation de service ou recueillies dans le cadre de la fourniture du service.
 - e) Des précisions sur les produits et services conçus pour les utilisateurs finaux handicapés et sur les modalités d'obtention des mises à jour de ces informations.
 - f) Les modalités de lancement des procédures de règlement des litiges, y compris des litiges nationaux et transfrontières, conformément à l'article 29.

(3) Outre les exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2, les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public communiquent également les informations ci-après :

- a) Les éventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence ou aux informations de localisation de l'appelant, faute de possibilité technique, pour autant que le service permette aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation ;
- b) Le droit de l'utilisateur final de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire, et les types de données concernées, conformément à l'article 10 de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

(4) Outre les exigences énoncées aux paragraphes 1 et 2, les fournisseurs de services d'accès à l'internet communiquent également les informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120 précité.

Le nouvel article 114 (Art. 115 initial) du PL 7632 transpose l'Annexe VIII de la directive (UE) 2018/1972. Les auteurs du projet de loi ont opté d'inclure l'annexe VIII dans le projet de loi pour garantir une meilleure sécurité juridique. Cet article définit les informations contractuelles qu'un opérateur doit communiquer à ses utilisateurs pour permettre à celui-ci de pouvoir signer un contrat en connaissance des choses.

Le paragraphe 1^{er} règle les informations que les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, doivent communiquer. Font partie de ces informations des informations concernant des éventuels niveaux minimaux de qualité de service ; des informations sur les prix ; des informations sur la durée du contrat et les conditions de renouvellement et de résiliation ; des informations sur des indemnisations et

formules de remboursement éventuellement applicables ; des informations concernant les mesures en place pour protéger l'utilisateur lors d'un incident de sécurité ou d'une menace.

Le paragraphe 2 définit les informations outre les exigences énoncées au paragraphe 1^{er}, que les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public doivent communiquer. Il s'agit notamment des informations concernant les niveaux minimaux de service ; toute condition imposée par le fournisseur à l'utilisation des équipements terminaux fournis ; les prix comme le prix d'activation, les plans tarifaires, la transparence de la facturation ; le service après-vente ; l'actualisation des tarifs applicables ; les procédures de règlement des litiges.

Le paragraphe 3 précise les informations outre les exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 2, que les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public sont obligés à communiquer. Y font partie les éventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence ou aux informations de localisation de l'appelant et le droit de l'utilisateur final de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire.

Le dernier paragraphe prévoit que les fournisseurs de services d'accès à l'internet communiquent, outre les exigences énoncées aux paragraphes 1^{er} et 2, les informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 1^{er}, du règlement (UE) 2015/2120.

Madame Lydia Mutsch se heurte de l'utilisation de la notion « qualité » que l'oratrice juge d'être trop subjective. Elle demande de savoir comment la qualité d'un service est mesurée.

En réponse, une représentante du SMC précise que la qualité de service correspond à des critères techniques et qu'il s'agit donc des critères objectifs dont l'article 119 initial parle plus en détail.

Le nouvel article 114 reste inchangé par rapport au texte déposé. Les seuls changements qui sont apportés au texte concernent des modifications d'ordre légistique proposées par le Conseil d'État que la commission parlementaire fait siennes. L'article devrait donc prendre la teneur suivante :

~~Art. 115.~~ Art. 114. Informations contractuelles

(1) Les fournisseurs de services de communications électroniques accessibles au public, autres que les services de transmission utilisés pour la fourniture de services de machine à machine, communiquent les informations ci-après :

- a) Dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni, les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé et, pour les services autres que les services d'accès à l'internet, les indicateurs spécifiques assurés en matière de qualité. Lorsqu'aucun niveau minimal de qualité de service n'est proposé, mention doit en être faite ;
- b) Dans le cadre des informations sur les prix : dans les cas et dans la mesure applicables, les montants dus respectivement pour l'activation du service de communications électroniques et au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation ;
- c) Dans le cadre des informations sur la durée du contrat et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci, y compris les frais éventuels de résiliation, dans la mesure où ces conditions s'appliquent :

- i) toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions ;
 - ii) les frais éventuels liés au changement de fournisseur et les indemnités et formules de remboursement en cas de retard ou d'abus en matière de changement de fournisseur, ainsi que des informations sur les différentes procédures ;
 - iii) des informations sur le droit des consommateurs utilisant des services prépayés d'obtenir le remboursement, sur demande, de tout avoir éventuel en cas de changement de fournisseur, conformément à l'article 121, paragraphe 6 ;
 - iv) les frais éventuels en cas de résiliation anticipée du contrat, notamment des informations sur le déblocage des équipements terminaux et sur la récupération éventuelle des coûts liés aux équipements terminaux.
- d) Les indemnités et formules de remboursement éventuellement applicables, comprenant, le cas échéant, une référence expresse aux droits du consommateur, dans le cas où les niveaux de qualité de service prévus dans le contrat ne seraient pas atteints ou si le fournisseur réagit de manière inappropriée à un incident de sécurité, à une menace ou à une situation de vulnérabilité.
- e) Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur pour réagir à un incident de sécurité ou pour faire face à des menaces ou à des situations de vulnérabilité.

(2) Outre les exigences énoncées au paragraphe 4^{1er}, les fournisseurs de services d'accès à l'internet et de services de communications interpersonnelles accessibles au public communiquent les informations ci-après :

a) Dans le cadre des principales caractéristiques de chaque service fourni :

i) les éventuels niveaux minimaux de qualité de service pour autant qu'il en soit proposé, et en tenant le plus grand compte des lignes directrices de l'ORECE adoptées conformément à l'article 119, paragraphe 2, concernant les éléments suivants :

- pour les services d'accès à l'internet : au moins la latence, la gigue et la perte de paquets ;
- pour les services de communications interpersonnelles accessibles au public, lorsque ces fournisseurs contrôlent au moins certains éléments du réseau ou ont conclu un accord sur le niveau de service à cet effet avec les entreprises fournissant l'accès au réseau : au moins le délai nécessaire au raccordement initial, la probabilité d'échec et les retards de signalisation d'appel, conformément à l'annexe I ; et

ii) sans préjudice du droit des utilisateurs finaux d'utiliser les équipements terminaux de leur choix conformément à l'article 3, paragraphe 1, du règlement (UE) 2015/2120 précité, toute condition, y compris les redevances, imposée par le fournisseur relative à l'utilisation des équipements terminaux fournis.

b) Dans le cadre des informations sur les prix : dans les cas et dans la mesure applicables, les montants dus respectivement pour l'activation du service de

communications électroniques et au titre de tout coût récurrent ou lié à la consommation :

- i) les détails du ou des plans tarifaires spécifiques prévus par le contrat et, pour chacun de ces plans tarifaires, les types de services proposés, y compris, s'il y a lieu, les volumes de communications (par exemple, mégaoctets, minutes, messages) inclus par période de facturation, et le prix applicable aux unités de communication supplémentaires ;
 - ii) dans le cas d'un ou de plans tarifaires prévoyant un volume prédéfini de communications, la possibilité pour les consommateurs de reporter tout volume inutilisé au titre de la période de facturation précédente sur la période de facturation suivante lorsque cette option est prévue par le contrat ;
 - iii) les dispositifs permettant d'assurer la transparence de la facturation et le suivi du niveau de consommation ;
 - iv) les informations sur les tarifs concernant des numéros ou des services soumis à des conditions tarifaires particulières ; pour certaines catégories de services, les autorités compétentes, en coordination, le cas échéant, avec les autorités de régulation nationales, peuvent exiger en outre que ces informations soient fournies immédiatement avant de connecter l'appel ou de se connecter au fournisseur du service ;
 - v) pour les services groupés et les offres groupées incluant à la fois des services et des équipements terminaux, le prix des différents éléments de l'offre groupée dans la mesure où ils sont également commercialisés séparément ;
 - vi) des précisions sur le service après-vente, la maintenance et l'assistance à la clientèle, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes, y compris les redevances ; et
 - vii) les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues.
- c) Dans le cadre des informations sur la durée du contrat portant sur des services groupés et les conditions de renouvellement et de résiliation de celui-ci : s'il y a lieu, les conditions de résiliation de l'offre groupée ou d'éléments de celle-ci.
 - d) Sans préjudice de l'article 13 du règlement (UE) 2016/679 précité, les informations relatives aux données à caractère personnel nécessaires pour la prestation de service ou recueillies dans le cadre de la fourniture du service.
 - e) Des précisions sur les produits et services conçus pour les utilisateurs finaux handicapés et sur les modalités d'obtention des mises à jour de ces informations.
 - f) Les modalités de lancement des procédures de règlement des litiges, y compris des litiges nationaux et transfrontières, conformément à l'article 29.

(3) Outre les exigences énoncées aux paragraphes 4^{1er} et 2, les fournisseurs de services de communications interpersonnelles fondés sur la numérotation et accessibles au public communiquent également les informations ci-après :

- a) Les éventuelles contraintes d'accès aux services d'urgence ou aux informations de localisation de l'appelant, faute de possibilité technique, pour autant que le service

permette aux utilisateurs finaux d'appeler un numéro figurant dans le plan national ou international de numérotation ;

- b) Le droit de l'utilisateur final de décider de faire figurer ou non les données à caractère personnel le concernant dans un annuaire, et les types de données concernées, conformément à l'article 10 de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

(4) Outre les exigences énoncées aux paragraphes 4^{1er} et 2, les fournisseurs de services d'accès à l'internet communiquent également les informations exigées au titre de l'article 4, paragraphe 4^{1er}, du règlement (UE) 2015/2120 précité.

Examen des amendements proposés par Madame Viviane Reding (CSV)

Lors de la réunion du 23 mars, Madame Viviane Reding présente 3 amendements que la députée a déposés au nom du groupement politique CSV. L'oratrice propose d'ajouter les articles 114*bis* (courrier n°247817 déposé le 26.01.2021), 114*tris* (courrier n°247817 déposé le 26.01.2021) et 114*quater* (courrier n°249745 déposé le 26.02.2021) au projet de loi.

L'oratrice informe l'assemblée qu'elle a analysé les différents avis des chambres professionnelles et celui de l'Union des Consommateurs (ULC) ainsi que les cadres législatifs d'autres pays européens avant de se mettre à la rédaction des amendements. Les amendements suivants sont soit inspirés de l'avis de l'ULC, soit des normes européennes, soit de la législation des pays limitrophes.

La députée craint que le consommateur se retrouve souvent démuni en face d'un fournisseur de services vu qu'il ne bénéficie pas des moyens adéquats qui lui permettent de réclamer ses droits. C'est pourquoi elle propose d'introduire des dispositions qui lui aide à réclamer ces droits.

1^{er} amendement proposé par Madame Viviane Reding (CSV)

L'amendement « article 114*bis* » proposé s'applique en cas de non-respect des articles 113 et 114 (Art. 114 et 115 initiaux), c'est-à-dire quand un opérateur ne communique pas ou pas entièrement les informations contractuelles et précontractuelles prévues par la loi. L'oratrice argumente que vu que le consommateur signe un contrat sans être en connaissance des choses, ce contrat devrait être nul.

Sachant que la directive réserve aux États membres le droit de fixer toute sanction civile, l'amendement suivant s'inscrit dans le droit fil du Code de la consommation et de lois spéciales comme celles relatives aux voyages à forfait.

L'oratrice propose donc d'ajouter un nouvel article 114*bis* comme suit :

Article 114*bis*

« Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles visées par le présent Titre III entraîne la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur. »

Monsieur Guy Arendt note que la notion « d'informations essentielles » manque de précision.

Monsieur Marc Hansen fait apparaître son intérêt pour les trois amendements déposés. Cependant, il pense qu'il faudrait analyser le fond des libellés. En ce qui concerne l'article 114*bis*, il se demande si la nullité du contrat ne fait pas déjà d'office partie des articles 113 et 114 (Art. 114 et 115 initiaux) et si l'amendement sous examen est alors superfétatoire.

Madame Viviane Reding n'admet pas à l'analyse de l'article 114*bis* de Monsieur Hansen ; selon elle, les articles en question ne prévoient pas le droit à la résiliation d'un contrat en cas de mal-information de la part de l'opérateur.

Une représentante du SMC informe que la possibilité d'invoquer la nullité du contrat tel que prévu par l'amendement « article 114*bis* » est déjà prévu dans le Code de la Consommation. De même, un contrat qui n'inclut pas toutes les informations que le PL 7632 requiert est d'office nul, car il ne correspond pas aux critères légaux.

Il faut aussi savoir que le projet de loi sous examen dispose que l'ILR peut sanctionner un opérateur qui ne respecte pas les obligations en place, en prononçant des amendes qui peuvent aller jusqu'à de 1 000 000 euros.

Madame Viviane Reding suggère de faire référence au Code de la Consommation dans le projet de texte pour clarifier qu'en cas de non-respect des informations requises, l'utilisateur peut invoquer la nullité du contrat. De la même manière, l'oratrice se demande s'il ne serait pas opportun de nommer l'ILR comme organe arbitral en cas de litige concernant la nullité d'un contrat.

Une représentante du SMC fait savoir que le Code de la Consommation est une *lex generalis* qui prévoit un arsenal complet de dispositifs. En inscrivant le droit de nullité du contrat dans le projet de loi sous rubrique, on risque de dupliquer le même principe.

Elle précise aussi que l'ILR n'a qu'un rôle de médiateur, il n'a pas le pouvoir de prononcer la nullité d'un contrat. Cependant, si l'ILR observe qu'un opérateur ne respecte pas les obligations légales, l'ILR peut le sanctionner.

Madame Viviane Reding note qu'il est important que le projet de texte soit informatif et élucide les droits du consommateur afin de pouvoir protéger le consommateur. La députée est d'avis qu'une action en justice constitue un effort disproportionné qu'on ne devrait pas imputer à l'utilisateur, c'est pourquoi elle propose d'inclure une clause stipulant la nullité du contrat.

Madame Octavie Modert appuie la proposition de Madame Reding ; selon l'oratrice, ce projet de loi doit être clair et applicable. C'est la raison pour laquelle il faut que le texte informe l'utilisateur final des droits dont il jouit.

La représentante du SMC signale que les propos des deux députées font double emploi. Si la commission parlementaire décide d'adopter l'amendement, l'oratrice proposera de reformuler l'amendement afin de préciser les articles auxquels l'amendement s'applique.

Madame Viviane Reding se dit prête à reformuler le libellé de son amendement. Elle fait savoir que ce qui importe est de bien fixer les droits du consommateur ainsi que les conséquences en cas de non-respect de ces obligations.

Madame Lydia Mutsch note qu'il faut s'assurer de ne pas créer des contradictions avec les normes en place car sinon on risque, même si ce n'est pas l'intention, de nuire le consommateur.

Les membres de la DIGIMCOM donnent leur accord de principe d'inclure une telle disposition dans le projet de loi. Il est décidé que l'oratrice de l'amendement se consulte avec l'SMC pour réviser l'amendement sous examen.

2^e amendement proposé par Madame Viviane Reding (CSV)

Madame Viviane Reding explique que le consommateur doit parfois attendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines, avant le rétablissement des services. Cependant, le projet de texte ne règle pas l'aspect crucial du rétablissement des services en cas de rupture ou de défaillance.

L'oratrice souligne que l'accès à l'internet est indispensable pour pouvoir participer à la vie collective, faire du télétravail, suivre des cours à distance ou consulter un médecin en ligne. C'est la raison pour laquelle il est inacceptable qu'un consommateur doit attendre plusieurs jours pour un rétablissement de son accès à l'internet. Il est donc nécessaire d'introduire un délai pour le rétablissement des services.

C'est pourquoi l'oratrice propose l'amendement qui est en ligne avec la « Telekommunikationsmodernisierungsgesetz » allemand. Des dispositions similaires existent dans d'autres pays européens comme le Royaume-Uni ou l'Espagne.

Ainsi, Madame Reding propose d'ajouter un nouvel article 114^{tris} comme suit :

Article 114^{tris}

« En cas de rupture ou de défaillance du service, le fournisseur doit rétablir le service dans un délai de 24 heures (jours ouvrables) à partir de la signalisation par le consommateur du dérangement. En cas de non-respect de cette obligation de rétablissement d'un dérangement non imputable au consommateur, ce dernier a droit en cas de dérangement grave à une compensation journalière de 5 euros ou 10% de l'abonnement mensuel à partir du troisième jour et de 10 euros ou 20% de l'abonnement mensuel à partir du cinquième jour. »

Monsieur Guy Arendt doute du caractère prohibitif de la sanction proposée, à savoir, « une compensation journalière de 5 euros ou 10% de l'abonnement mensuel à partir du troisième jour et de 10 euros ou 20% de l'abonnement mensuel à partir du cinquième jour. ». L'orateur craint que la sanction ne soit pas proportionnelle et qu'il pourrait être plus rentable pour l'opérateur de payer une amende que de rétablir rapidement le service.

Monsieur Marc Hansen souligne l'importance d'un rétablissement rapide des services d'internet, cependant il se demande si le délai de 24 heures constitue un délai raisonnable. L'orateur adhère aux propos de Monsieur Arendt et souligne l'importance des sanctions dissuasives pour garantir que les fournisseurs appliquent les règles en place. Il fait aussi savoir que pour le moment les opérateurs font la différence entre les utilisateurs finaux privés et les opérateurs finaux professionnels. Une entreprise peut par exemple choisir un abonnement qui garantit un service de maintenance et d'assistance à la clientèle plus réactif.

Madame Viviane Reding informe la commission parlementaire que l'amendement proposé reprend un délai et des sanctions prévus par le cadre législatif allemand et britannique. L'oratrice se dit prête à revoir le délai et les sanctions prévus, tant que le principe qui dicte qu'un fournisseur s'engage de rétablir le plus vite possible les services y sera inscrit. L'oratrice propose comme solution de donner à l'ILR, qui connaît bien le domaine, le pouvoir de fixer un délai raisonnable ainsi que des sanctions effectives.

Une représentante du SMC informe que le « Telekommunikationsmodernisierungsgesetz » allemand dont l'amendement s'inspire se trouve encore au stade de projet de loi. Elle se pose aussi un grand nombre de questions concernant l'application pratique de l'amendement :

- Comment est-ce qu'on définit un dérangement du service ?
- Comment est-ce qu'on peut le mesurer ?
- Qui est responsable de juger s'il s'agit vraiment d'une défaillance ?
- À qui tombe la charge de la preuve ?

Quant à la responsabilité du fournisseur, le projet de loi allemand prévoit des exceptions comme par exemple le cas de force majeure, ou la possibilité qu'un tiers est à l'origine de la rupture. C'est pourquoi l'oratrice plaide d'inclure plus de précisions dans le texte d'amendement sous examen.

Madame Viviane Reding se dit prête à reformuler l'amendement proposé ; ce qui importe est de retenir le principe du rétablissement rapide des services. Il est clair que le fournisseur n'est pas responsable pour des dégâts causés en cas de force majeure ou par un tiers ; il faudrait donc préciser ces points.

L'oratrice souligne que le but de cet amendement n'est pas de sanctionner mais de protéger le consommateur et d'améliorer les services dont il bénéficie.

En ce qui concerne les astreintes, la députée appuie les propositions des autres orateurs ; elle note que les astreintes doivent être raisonnables mais aussi dissuasives. C'est la raison pour laquelle elle a proposé de charger l'ILR de l'élaboration de normes qui règlent les délais de rétablissement des services, ainsi que les astreintes dues en cas de non-respect de ces délais. L'idée générale est de faciliter la vie du consommateur en obligeant les opérateurs de remédier le plus vite possible aux éventuelles défaillances sans que le consommateur soit obligé de consacrer trop de temps pour des démarches éprouvantes.

Suite à une question de Monsieur Guy Arendt visant le nombre de litiges en rapport avec un rétablissement tardif des services, le représentant du SMC fait savoir que le rétablissement rapide des services fait partie de la plupart des contrats et que l'ILR ne reçoit pas beaucoup de plaintes concernant ce sujet.

Il spécifie aussi qu'il est important de différencier entre un opérateur qui est propriétaire du réseau et celui qui utilise le réseau d'un autre fournisseur vu que celui-ci dépend de la collaboration de l'opérateur propriétaire pour rétablir les services.

Les membres de la DIGIMCOM décident de contacter l'ILR pour avoir plus d'informations concernant ce point.

3^e amendement proposé par Madame Viviane Reding (CSV)

Madame Viviane Reding souligne l'importance du droit de recours collectif² qui vise à faciliter l'exercice des droits des consommateurs. La députée fait savoir qu'un bon nombre d'éléments font obstacle à la réparation à titre individuel. Les procédures actuelles créent fréquemment une disproportion rédhibitoire pour les consommateurs entre les coûts de l'action en justice et les sommes en jeu. De la même manière, la non-connaissance ou les incertitudes du droit ou des procédures, la réticence psychologique ou la durée parfois excessive de la procédure peuvent dissuader un consommateur de réclamer ses droits.

² L'objectif du recours collectif est de créer un accès efficace à la justice dans l'hypothèse particulière où le manquement d'un professionnel engendre un préjudice de masse. Autrement dit, la procédure proposée permet la réparation des préjudices subis par un nombre élevé de consommateurs qui découlent d'un même comportement ou d'une même pratique illicite d'un professionnel.

L'oratrice rappelle que le Règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, dit Règlement général sur la protection des données (RGPD) prévoit la possibilité d'un recours collectif notamment via les associations de défense des consommateurs. De même, le PL 7650 portant introduction du recours collectif en droit de la consommation qui se base sur la Directive UE 2020/1828 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE prévoit l'introduction prochaine du recours collectif en droit de la consommation luxembourgeois.

L'oratrice porte aussi les conclusions adoptées par le Conseil de l'Union européenne au sujet du « Nouvel agenda du consommateur » le 22 février 2021 (selon lesquelles il est nécessaire « d'exploiter pleinement le potentiel des organisations de consommateurs afin de mieux protéger les intérêts collectifs des consommateurs » et d'avoir « un régime de coopération efficace en matière d'application de la législation et des mécanismes de recours appropriés ») à l'attention des membres de la DIGIMCOM.

En tenant compte de ses propos, la députée plaide que le projet de loi sous examen devrait prévoir la possibilité d'un recours collectif afin d'assurer une meilleure protection des consommateurs. Elle propose donc d'ajouter un nouvel article 114^{quater} comme suit :

Article 114^{quater}

« (1) Un consommateur concerné par le manquement d'un professionnel a le droit de mandater une association agréée au sens de l'article L. 313-1, paragraphe 1 du Code de la consommation, une entité régulatrice sectorielle instituée ou une association à but non lucratif régulièrement constituée dont l'objet statutaire comporte la défense d'intérêts auxquels il a été porté atteinte, pour qu'elle introduise une réclamation en son nom et exerce en son nom le droit d'obtenir réparation.

(2) Toute association, entité régulatrice ou association à but non lucratif visée par le paragraphe 1^{er} du présent article a le droit, indépendamment de tout mandat par un consommateur concerné, d'introduire une réclamation, si elle considère que les droits des consommateurs ont été lésés. »

Monsieur Guy Arendt souligne qu'il est important que, au cas où la commission parlementaire déciderait d'adopter le règlement sous examen, on précise que le recours collectif n'est possible qu'à travers des entités régulatrices ou des organisations sans but lucratif qui représentent les consommateurs afin d'éviter une commercialisation du recours collectif.

Monsieur Marc Hansen fait apparaître que le droit du recours collectif fait partie de l'accord de coalition. Sachant que le PL 7650 est en cours de route législative, l'orateur se demande si l'introduction du recours collectif ne se révèle donc pas superfétatoire.

Madame Viviane Reding informe la commission parlementaire que même si le PL 7650 fut déposé, ce projet de loi se base sur une directive européenne qui est obsolète. En effet, la directive (UE) 2020/1828 du parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE fut publié après le dépôt du PL 7650 et ledit projet de loi doit soit être modifié de manière intégrale, soit être retiré et remplacé par un nouveau projet de loi.

Quelle que soit la manière d'appréhender le problème, une chose est certaine : le recours collectif ne fera pas partie de la législation luxembourgeoise dans un futur proche. La députée craint même qu'il faudrait encore attendre quelques années avant qu'une loi nationale visant le recours collectif sera en vigueur.

C'est pourquoi l'oratrice a décidé de déposer cet amendement qui n'est pas sans précédent sachant que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE, le règlement général sur la protection des données qui est en vigueur prévoit déjà le recours collectif en matière de la protection des données.

Monsieur Guy Arendt appuie le bien-fondé des explications de Madame Reding.

Une représentante du SMC approuve les propos de Madame Reding, la nouvelle directive européenne risque d'obliger le législateur de réviser le PL 7650 en partie.

L'oratrice a consulté ses homologues du Ministère de la Protection des consommateurs qui recommandent vivement de ne pas inclure le concept du recours collectif dans une disposition tant que la *lex generalis* du recours collectif n'est pas en vigueur. Les représentants des deux ministères craignent qu'on risque, le cas échéant, de créer des incohérences et insécurités juridiques.

Monsieur Guy Arendt se demande si le Ministère de la Protection des consommateurs a prévu de faire un renvoi au PL 7632 une fois que le projet de loi réglant le droit au recours collectif se concrétise.

La représentante du SMC signale que le PL 7650 tel qu'il est rédigé à l'état actuel, vise également les communications électroniques..

Madame Viviane Reding rappelle que le Luxembourg est obligé de transposer ladite directive ce qui force le législateur de réviser le PL 7650, vu que les dispositions de la directive sont bien plus strictes que celles prévues par ledit projet de loi. Il s'agit donc d'un processus fastidieux qui peut prendre deux ans avant que le projet de loi soit prêt pour être mis au vote. L'oratrice souligne que la société civile demande depuis longtemps l'introduction du recours collectif. Elle porte encore une fois à l'attention des membres de la commission qu'une disposition similaire existe déjà dans le domaine de la protection des données et qu'il serait primordial de l'introduire aussi dans un domaine comme les communications électroniques.

Monsieur Guy Arendt confirme le constat de Madame Reding, il se demande quel argument s'oppose à une introduction du recours collectif dans le projet de loi sous rubrique, sachant que le même concept juridique s'applique déjà dans le domaine de la protection des données.

Monsieur Marc Hansen appuie les propos des deux députés, il y a le risque d'une phase de transition, jusqu'à l'adoption de la loi nationale visant le recours collectif, durant laquelle les consommateurs ne peuvent pas invoquer le recours collectif.

Madame Viviane Reding dit ne pas comprendre quel argument pourrait s'opposer au recours collectif, un mécanisme qui renforce le droit des consommateurs, sachant qu'en regard à la protection des données ce mécanisme fait déjà partie de la législation nationale. L'oratrice propose d'introduire le recours collectif dans le projet de loi sous rubrique et de l'adapter une fois que la loi nationale visant le recours collectif entre en vigueur.

La députée suggère de revoir sa proposition d'amendement en prenant en compte la nouvelle directive européenne visant le droit de recours ainsi que les propos des membres de la commission parlementaire.

Il est décidé que le SMC se consulte avec le Ministère de la Protection des consommateurs afin de vérifier si le nouvel amendement est conforme au nouveau règlement européen ou, le cas échéant, s'il ne l'est pas de déterminer sous quelle forme on pourrait introduire le recours collectif. La commission demande aussi que le SMC rappelle ses homologues du fait que le recours collectif existe déjà en rapport avec la législation de la protection des données.

*

2. Divers

Aucun sujet n'a été abordé sous ce point de l'ordre du jour.

Luxembourg, le 25 mars 2021

Le Secrétaire-administrateur,
Tun Loutsch

Le Président de la Commission de la Digitalisation, des
Médias et des Communications,
Guy Arendt