

N° 7904

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2021-2022

PROJET DE LOI

portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

* * *

*(Dépôt: le 28.10.2021)***SOMMAIRE:**

	<i>page</i>
1) Arrêté Grand-Ducal de dépôt (22.10.2021)	2
2) Exposé des motifs	2
3) Texte du projet de loi	12
4) Commentaire des articles	22
5) Tableau de correspondance	43
6) Fiche financière	45
7) Fiche d'évaluation d'impact.....	45
8) Texte coordonné.....	48
9) Directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs	78

*

ARRETE GRAND-DUCAL DE DEPOT

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

Sur le rapport de Notre Ministre de la Protection des consommateurs et après délibération du Gouvernement en Conseil ;

Arrêtons :

Article unique. – Notre Ministre de la Protection des consommateurs est autorisée à déposer en Notre nom à la Chambre des Députés le projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.

Palais de Luxembourg, le 22 octobre 2021

*La Ministre de la Protection
des consommateurs,*

Paulette LENERT

HENRI

*

EXPOSE DES MOTIFS

Le projet de loi modifie le Code de la consommation en vue de transposer la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs, ci-après la « **directive 2019/2161 (Omnibus)** ».

Cette directive se base sur l'article 114 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, dont le principal objectif est d'améliorer l'établissement et le fonctionnement du marché intérieur. La directive fait suite au bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation réalisé par la Commission européenne en 2016¹ et 2017² dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT)³. La Commission européenne en a conclu que l'efficacité du droit sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels et des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.⁴

Outre la modernisation de certains droits des consommateurs, la directive 2019/2161 (Omnibus) intervient essentiellement pour adresser des lacunes dans les droits nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions.⁵

Elle procède ainsi à une modernisation des directives suivantes :

- Directive 93/13/CEE du Conseil, du 5 avril 1993, concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, ci-après la « **directive 93/13 (clauses abusives)** » ;

1 Voir Commission européenne, Programme de travail de la Commission pour 2017, Répondre aux attentes – Pour une Europe qui protège, donne les moyens d'agir et défend, sur l'aspect Droit des consommateurs (COM/2016/0710 final) du 25 octobre 2016.

2 Voir Document de travail des services de la Commission – Rapport sur le bilan de qualité concernant le droit des consommateurs et du marketing de l'UE, (SWD(2017)209) du 23 mai 2017, réalisé dans le cadre du programme de la Commission pour une réglementation affûtée et performante (REFIT).

Voir Commission européenne, Une nouvelle donne pour les consommateurs, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen (COM/2018/183 final) du 11 avril 2017.

3 Commission européenne, Pour une réglementation de l'UE bien affûtée, Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au comité des régions (COM/2012/0746 final) du 12 décembre 2012 (**REFIT**).

4 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 2.

5 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 3.

- Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, ci-après la « **directive 98/6 (indication des prix)** » ;
- Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil, ci-après la « **directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales)** » ; et
- Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil, ci-après la « **directive 2011/83 (droits des consommateurs)** ».

Enfin, elle assure un alignement avec les directives suivantes :

- Directive 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques, ci-après la « **directive 2019/770 (contenus et services numériques)** » ; et
- Directive 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE, ci-après la « **directive 2019/771 (vente de biens)** ».

Il est à relever que ces deux directives font l'objet d'un projet de loi à part (n°7818⁶) en cours au moment du dépôt du présent projet de loi. Les dispositions de ces directives seront applicables à partir du 1^{er} janvier 2022.

En résumé, la transposition de la directive 2019/2161 (Omnibus), porte sur les trois aspects:

1. Précision et harmonisation des sanctions en matière de protection des consommateurs
2. Précision de la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation
3. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

1. Précision et harmonisation des sanctions

La directive 2019/2161 (Omnibus) apporte des critères harmonisés pour déterminer les sanctions relatives aux manquements visés par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 98/6 (indication des prix), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Elle homogénéise et renforce les sanctions pour des infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs visées par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Le projet de loi procède également à une révision des dispositions en matière de sanction dans les matières visées par les trois directives précédemment citées, en instaurant un nouveau dispositif d'avertissement écrit.

a) L'insertion de critères harmonisés

La directive 2019/2161 (Omnibus) prévoit, pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), l'insertion de critères communs pour l'imposition des sanctions concernant les infractions visées par ces directives. Les sanctions prononcées doivent non seulement être effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes et harmonisées au niveau européen. Ces nouveaux critères incluent la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction. Ils incluent également les mesures

⁶ Projet de loi n°7818 du 29 avril 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

de réparation offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur, le caractère répété des infractions commises par le professionnel pouvant mettre en évidence « la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et [constituer] un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace »⁷. La détermination de la sanction prendra en considération les avantages financiers que le professionnel aurait obtenus ou les pertes qu'il aurait évitées en raison de la commission de l'infraction. Figurent aussi dans la liste non exhaustive des critères les sanctions que le professionnel a reçues pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières dès lors que des informations sont disponibles grâce au mécanisme du Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004, ci-après, le « **règlement^o2017/2394^o(CPC)** » et plus largement, enfin, d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes qui doivent être prises en considération pour la situation concernée.

b) Une homogénéisation et un renforcement des sanctions pour les infractions affectant plusieurs États membres et de nombreux consommateurs

Il est relevé au considérant 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus) que « les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union ». De sorte que la directive objet de cette transposition prévoit, pour la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs), un montant maximal pour les amendes encourues en cas d'infraction de grande ampleur ou d'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC) relatif aux mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée.

Dans cette hypothèse, et comme le précise le considérant 10⁸ de la directive 2019/2161 (Omnibus), afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4% du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. À cet effet, ce même considérant précise d'ailleurs que le professionnel peut être un groupe d'entreprises. Dans la situation où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2 millions d'euros.

c) L'introduction d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit

Afin d'améliorer la protection des consommateurs et le respect du droit de la consommation par les professionnels, le projet de loi propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un nouveau dispositif d'avertissement écrit à l'égard de certaines infractions visées par la directive 93/13 (clauses abusives), la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs).

⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 7.

⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 10 : « Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises. »

i) L'état du droit de la consommation en matière de sanctions dans les matières concernées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus)

Le Code de la consommation prévoit actuellement, pour les matières visées par les directives modifiées par la directive 2019/2161 (Omnibus), à côté des recours civils que le consommateur peut exercer, des sanctions d'ordre pénal.

- En matière de clauses abusives (directive 93/13/CEE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 211-4 et est une amende de 300 à 10 000 euros.
- En matière d'indication des prix (directive 98/6/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 112-9 (1) et (9) et est une amende de 25 à 1 000 euros et, en cas de récidive, une amende de 50 à 2 000 euros. L'article L. 112-9 prévoit également dans ses paragraphes 2 à 8 la possibilité pour des fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale de décerner des avertissements taxés⁹.
- En matière de pratiques commerciales déloyales (directive 2005/29/CE), la sanction encourue est prévue à l'article L. 122-8 et est une amende de 251 à 120 000 euros.
- Dans les matières couvertes par la directive 2011/83 (droits des consommateurs), les sanctions encourues sont prévues aux articles L. 113-1 (information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Elles sont respectivement des amendes de 251 à 15 000 euros (article L. 113-1), de 251 à 120 000 euros (article L. 213-7) et de 251 à 15 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 4, 5 et 6), de 500 à 75 000 euros (article L. 222-11 paragraphes 7 et 8) et de 500 à 50 000 euros (article L. 222-11 paragraphe 9).

Le système de sanctions ainsi prévu par le texte propose un panel de sanctions pénales proportionnées à la gravité des faits reprochés au professionnel.

ii) L'introduction d'un nouveau dispositif andragogique pour le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions

À côté des sanctions d'ordre pénal telles qu'exposées ci-avant, le présent projet propose de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un dispositif de sanction administrative qui recouvre un caractère qui se comprend comme une mesure à la fois de sensibilisation et coercitive et qui tend à renforcer les actions dont disposent déjà les autorités compétentes. Cette idée s'inscrit dans la lignée du constat de la Commission dans le « bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation » réalisé en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT). Elle relève en effet que « l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes »¹⁰.

Lorsque le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions protectrices visées, le projet de loi propose un système en deux temps : dans un premier temps la possibilité d'inviter le professionnel à fournir des explications et ensuite la possibilité de décerner un avertissement écrit en l'absence de fourniture d'explication ou dès lors que les explications fournies ne sont pas satisfaisantes. À défaut d'une mise en conformité du professionnel avec les dispositions du Code de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra engager une action en cessation ou en

⁹ Pour les montants, il convient de se référer au catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix prévu dans l'annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation.

¹⁰ Considérant 2 de la directive (UE) 2019/2161.

interdiction¹¹, cette action étant, en tout état de cause, ouverte à tout moment. L'introduction de cet avertissement écrit doit néanmoins répondre aux exigences requises pour les sanctions administratives.

L'introduction d'une sanction administrative – L'introduction d'une sanction administrative doit, en effet, non seulement respecter le principe de *non bis in idem* et le principe de la séparation des pouvoirs mais également présenter des garanties sérieuses pour les contribuables. Les sanctions administratives sont bien connues par le droit luxembourgeois et existent depuis le XIX^{ème} siècle¹², elles doivent cependant être envisagées avec prudence au regard des principes précités. Si le Conseil d'État a pu, par le passé, se montrer réticent à l'égard de ces sanctions administratives, il admet depuis un avis de 1994 que « le principe de séparation des pouvoirs, non plus qu'aucun principe ou règle de valeur constitutionnelle ne fait obstacle à ce qu'une autorité administrative, agissant dans le cadre de prérogatives de puissance publique puisse exercer un pouvoir de sanction »¹³.

En droit de la consommation, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dispose déjà de sanctions administratives en matière de passagers aériens suivant l'article L. 311-9 du Code de la consommation ainsi qu'en droit des passagers non aériens (voyageurs ferroviaires, droits des passagers dans le transport par autobus et autocar) depuis la loi du 5 février 2021 sur les transports publics¹⁴.

Le principe de non bis in idem – Le principe de *non bis in idem* signifie littéralement « pas deux fois sur la même chose ». Il est aujourd'hui utilisé pour exprimer « qu'un accusé jugé (acquitté ou condamné) par une décision non susceptible de recours ne peut plus être poursuivi pour le même fait et que le juge, lorsqu'un fait matériel peut tomber sous le coup de plusieurs incriminations, ne peut retenir qu'une seule des qualifications possibles de telle sorte que le délinquant ne soit pas puni deux fois par le même fait »¹⁵. Il est également consacré dans les textes internationaux : à l'article 4 du Protocole n° 7 à la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales et à l'article 50 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne intitulé « Droit à ne pas être jugé ou puni pénalement deux fois pour une même infraction »¹⁶.

Le cumul des sanctions pénales et administratives – La question du cumul des sanctions pénales et administratives se pose régulièrement tant au niveau national qu'au niveau européen. Elle n'a pas

11 Le Titre 2 du Code de la consommation « Actions en cessation » comprenant les articles 320-1 à 320-7 du Livre 3 « Mise en œuvre du droit de la consommation » est déjà modifié par le projet de loi n° 7456 portant mise en application du Règlement (UE) 2017/2394 (CPC). Ce dernier ajoute les termes « ou en interdiction » après « en cessation ». Le projet de loi n° 7456 précise l'intérêt de cet ajout : « [d]e même, une action en cessation se termine, en se basant sur des actions réalisées, lorsque le professionnel se conforme aux dispositions légales en cours de procédure judiciaire. Il devient donc de fait impossible de faire interdire une pratique dans ce cas précis. Afin d'arriver à une interdiction et ainsi prévenir toute récidive, il convient donc d'explicitement inclure l'interdiction d'une pratique dans la procédure d'action en cessation. »

12 Par exemple la législation sur les droits d'enregistrement du 22 frimaire an VII, ou encore l'arrêté grand-ducal du 17 juin 1872 sur les établissements dangereux, insalubres ou incommodes, in Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg », Actes du colloque : Les sanctions administratives en Belgique, au Luxembourg et aux Pays-Bas, Analyse comparée, Réunion des Conseils d'État du Benelux et de la Cour administrative du Luxembourg, Bruxelles 21 octobre 2011, accessible à l'adresse suivante : <http://www.raadvst-consetat.be/?action=doc&doc=929> [dernière consultation : 9 septembre 2021].

13 Avis du 22 novembre 1994 sur le projet de loi portant modification de la loi modifiée du 28 mars 1972 concernant: 1) l'entrée et le séjour des étrangers 2) le contrôle médical des étrangers 3) l'emploi de la main-d'œuvre étrangère (doc. parl. n° 4013) in Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg » précité.

14 Loi du 5 février 2021 sur les transports publics et modifiant :

1° les articles L. 311-5 et L.311-6 du Code de la consommation ;

2° la loi modifiée du 28 juin 1984 portant réglementation de la police de la navigation intérieure, des sports nautiques, de la natation, des droits des passagers et du permis d'exploitation des bateaux à passagers ;

3° la loi du 10 septembre 2012 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ;

4° la loi du 27 avril 2015 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004, et modifiant 1) les articles L.311-5 et L.311-6 du Code de la consommation, 2) l'article 7bis de la loi modifiée du 29 juin 2004 sur les transports publics.

15 G. Cornu, *Vocabulaire juridique*, PUF, 7^{ème} édition.

16 Ainsi que par l'article 54 de la Convention d'application de l'accord de Schengen du 14 juin 1985 entre les gouvernements des États de l'Union économique Benelux, de la République Fédérale d'Allemagne et de la République Française relatif à la suppression graduelle des contrôles aux frontières communes.

de réponse de principe, chaque situation doit s'analyser au cas par cas et eu égard aux procédures litigieuses. Récemment, la Cour européenne des droits de l'homme et la Cour de justice de l'Union européenne ont assoupli à cet égard leurs positions. Dans un arrêt de 2016, la Cour européenne des droits de l'homme a pu admettre que la conduite de procédures mixtes pouvait aboutir à un cumul de peines sans méconnaître la règle *non bis in idem* dès lors qu'il existe entre ces procédures un lien matériel et temporel suffisamment étroit en ce sens que les sanctions pénales et fiscales à caractère répressif (bien que juridiquement distinctes) s'inscriraient dans un même ensemble répressif destiné à former un tout « systématique et cohérent »¹⁷. Dans la même veine, la Cour de justice de l'Union européenne a admis, par trois arrêts de 2018, qu'un cumul entre des « poursuites/sanctions pénales » et des « poursuites/sanctions administratives de nature pénale »¹⁸ était possible à condition que la réglementation autorisant ce cumul « vise un objectif d'intérêt général [...] ; contienne des règles assurant une coordination limitant au strict nécessaire la charge supplémentaire qui résulte, pour les personnes concernées, d'un cumul de procédures et prévoit des règles permettant d'assurer que la sévérité de l'ensemble des sanctions imposées soit limitée à ce qui est strictement nécessaire par rapport à la gravité de l'infraction concernée »¹⁹.

Le Conseil d'État reçoit de manière récurrente cette problématique du cumul des sanctions pénales avec des sanctions administratives et sa position de principe consiste à rappeler le respect du principe *non bis in idem*. Néanmoins, cette position de principe doit être nuancée dès lors que, comme le relève Georges Wivenes, « la question des garanties auxquelles doit répondre la sanction de même que la problématique du cumul ne surgissent que si la mesure administrative a une nature répressive »²⁰. Il met en évidence que dans une série d'avis, le Conseil d'État opère une opposition entre le caractère préventif et le caractère répressif d'une sanction en ce sens « qu'une mesure dont l'objet exclusif sinon essentiel est de contraindre l'administré à respecter la loi ou à rétablir la légalité n'est pas qualifiée de sanction et échappe de ce fait aux règles strictes retenues par le Conseil d'État pour les sanctions proprement dites. À titre d'exemples, des mesures comme un avertissement ou un blâme, une interdiction provisoire de se livrer à une activité couverte par une autorisation ou une suspension de cette autorisation dans l'attente d'une régularisation ont été considérées comme des mesures préventives ou destinées à rétablir la légalité et non comme des sanctions ».

Le système d'avertissement écrit proposé par le présent projet de loi répond aux critères ainsi retenus par le Conseil d'État dans la mesure où cet avertissement a pour objectif que le professionnel se mette en conformité avec les dispositions visées. Un tel avertissement écrit précédé ou non d'une invitation du professionnel à fournir des explications quant au comportement incriminé répond à l'objectif de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'informer et sensibiliser les professionnels, ouvrant ainsi le dialogue avec les professionnels.

Les trois étapes : de l'invitation du professionnel à l'action en cessation ou en interdiction – Le dispositif propose de procéder en trois étapes : tout d'abord d'inviter le professionnel à fournir des explications quant à la pratique incriminée. En cas de non fourniture par le professionnel d'explications ou si les explications ne sont pas suffisantes, le professionnel peut se voir décerner un avertissement écrit. Si le professionnel ne se conforme toujours pas aux dispositions visées, malgré l'avertissement écrit ainsi décerné, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut, comme le prévoient les articles L. 320-1 et suivants, engager une action en cessation ou en interdiction. Il convient de relever, à ce stade, que ces trois étapes sont néanmoins indépendantes et que le ministre a toujours la possibilité d'engager une action en cessation ou en interdiction qu'il ait ou non procédé aux étapes précédentes. Les deux premières étapes (l'invitation à fournir des explications ainsi que l'avertissement écrit) trouvent leur inspiration, pour la rédaction, dans les dispositions en matière de protection des données dont le contrôle est assuré par la Commission nationale de protection des données ainsi que la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques (en particulier la procédure préalable au retrait de la concession ou la permission d'un programme en son article 35 paragraphes *1bis* à 3).

¹⁷ CEDH 15 novembre 2016, n° 24130/11, A. et B. c/ Norvège.

¹⁸ CJUE 26 févr. 2013, aff. C-617/10, Aklagaren c/ Hans Akerberg Fransson.

¹⁹ Voir sur ces arrêts : Emmanuelle Maupin, « La CJUE admet le cumul de poursuites et de sanctions pénale et administrative », Dalloz Actualité, 22 mars 2018 ; Jean-Marc Pastor, « La Cour européenne des droits de l'homme admet un cumul de sanctions pénale et fiscale », *AJDA*, 2016 p. 2190.

²⁰ Georges Wivenes « Les sanctions administratives à travers les avis du Conseil d'État du Luxembourg » précité.

Les dispositions visées – Les dispositions visées par ce nouveau dispositif sont les infractions issues des articles L. 211-4 (en matière de clauses abusives), L. 122-8 (en matière de pratiques commerciales déloyales), L. 113-1 (en matière d'information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement), L. 213-7 (en matière de fourniture non demandée d'un bien ou service) et L. 222-11 paragraphes 4 à 9 (concernant les manquements du professionnel dans le cadre de contrats à distance et hors établissement hors services financiers). Ces dispositions sont celles visées par la directive 2019/2161 (Omnibus) objet de la transposition, pour lesquelles il a pu être relevé que l'efficacité seule des sanctions d'ordre pénal n'étaient pas toujours suffisante. Ce nouveau dispositif vise ainsi à renforcer la protection des consommateurs en ouvrant le dialogue avec les professionnels et en tirant parti de manière accrue des dispositifs existants et notamment de l'action en cessation ou en interdiction.

2. Précision de la structure dédiée à la mise en œuvre du droit de la consommation

Le droit de la consommation n'a pas cessé d'évoluer au cours des dernières décennies. De plus en plus d'aspects de notre vie de consommateur sont régis par une législation tant générale que sectorielle. Cette évolution législative est complétée par l'introduction de sanctions d'ordre administratif à prononcer par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Il est ainsi jugé nécessaire de mettre en place une structure dédiée à la mise en œuvre efficace des droits des consommateurs.

À ce stade, il est prévu de créer un service dédié au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions qui sera habilité à faire les contrôles du marché et qui conseillera le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions dans la prononciation de sanctions administratives introduites par ce projet de loi. La source d'inspiration pour cette structure est l'existence d'autres services similaires, notamment le Service des médias et des communications ou encore le Service information et presse qui, entre temps, a été transformé en administration – rattachée au ministère d'État.

Un avantage d'une telle structure est qu'elle permettra, au fur et à mesure que les besoins du service évoluent, une croissance organique des effectifs et en même temps n'empêchera pas des futures réflexions plus approfondies sur la transformation en une structure indépendante en charge de l'application du droit de la consommation voir même regroupée avec une autre structure.

3. Amélioration et modernisation des droits des consommateurs

La directive 2019/2161 (Omnibus) met à jour de nombreuses dispositions surtout au niveau de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et la directive 2011/83 (droits des consommateurs). Le fil rouge qui se trace à travers ces modifications est d'adapter la protection des consommateurs à l'ère digitale, de tenir compte de nouvelles pratiques commerciales qui continuent à se développer et alléger, le cas échéant, la charge administrative pour les professionnels.

Ainsi la directive 2019/2161 (Omnibus) intervient sur les sujets suivants :

a. Mise à jour des définitions

La directive 2019/2161 introduit les nouveaux concepts de « place de marché en ligne » (L. 010-1), « fournisseur de place de marché en ligne » (L. 010-1) et « classement » (L. 121-2) et met à jour une série de concepts existants (« bien » (L. 213-1), « contrat de vente » (L. 213-1), « contrat de service » (L. 213-1) et « produit » (L. 121-2)).

b. Indication des prix

Dans le domaine de l'indication des prix, il est introduit une nouvelle réglementation des réductions commerciales (L. 112-2-1).

c. Obligations d'information des consommateurs

Adaptations liées à l'ère digital :

- suppression du numéro de « télécopieur » des informations obligatoires à donner (L. 222-6, L. 222-3)
- extension du champ d'application pour couvrir les biens comportant des contenus et services numériques (L. 213-1)

- transparence sur les méthodes de classement des offres affichées en ligne (L. 122-3, L. 122-4, L. 222-3), les résultats de recherches sponsorisés (L. 122-4), la relation contractuelle entre la plateforme et les tiers offrant les produits et les services (L. 222-3), les prix personnalisés (L. 222-6)
- nouvelles obligations d'information sur les fonctionnalités, compatibilités et interopérabilités des contenus et services numériques (L. 222-6, L. 222-3)
- transparence sur la qualité des vendeurs professionnels ou privés (L. 122-3, L. 222-3)
- précision que le paiement par « données » respecte les règles en matière de protection des données (L. 222-10-1)
- précision de l'obligation d'information sur le droit de rétractation en cas de contenus ou services numériques (L. 113-1)

Autres mises à jour :

- précision que les professionnels proposant des services de transport de personnes sont également tenus par une obligation d'information précontractuelle (L. 113-1)
- précision que dans certaines situations les fournisseurs d'eau, gaz ou électricité sont également tenus par l'obligation d'information précontractuelle (L. 113-1)
- exclusion des ventes par autorité de justice des règles sur l'information précontractuelle (L. 113-1)
- précision que l'obligation d'information précontractuelle s'applique également si le consommateur reçoit un service en échange de ses données personnelles (L. 113-1)

d. Droit de rétractation

- obligations du consommateur en cas de rétractation d'un contrat de contenu et services numériques (L. 222-10)
- limitation de l'exception au droit de rétractation aux contrats payants (L. 222-7, L. 222-4)

e. Pratiques commerciales déloyales

- réglementation des avis publiés en ligne sur des produits/services proposés à la vente (L. 122-3, L. 122-4)
- réglementation des places de marché en ligne (à l'exclusion des fournisseurs de moteurs de recherches) (L. 010-1, L. 122-3)
- réglementation des pratiques dites « de double niveau de qualité des denrées alimentaires » (L. 122-2)
- réglementation de la revente de billets pour les manifestations (L. 122-4)
- suppression de l'obligation d'information sur le traitement des réclamations dans les publicités (L. 122-3)
- faciliter le recours pour les consommateurs victimes d'une pratique commerciale déloyale (L. 122-8)

La transposition des définitions suivantes est déjà couverte par le projet de loi n°7818²¹ qui modifie entre autres l'article L. 010-1 : « données à caractère personnel », « contenu numérique », « service numérique », « compatibilité », « fonctionnalité », « interopérabilité ».

Même si la directive 2019/2161 (Omnibus) procède en principe à harmonisation maximale, elle laisse aux États membres certaines options :

(a) Les options utilisées

- **Précisions supplémentaires sur le prix de référence à utiliser en cas de réduction du prix.**

La directive 2019/2161 (Omnibus) introduit à l'article 2, le principe selon lequel le professionnel doit afficher un prix de référence lorsqu'il affiche une réduction. Or, elle se limite à édicter les règles pour les réductions pour des produits commercialisés depuis plus de 30 jours.

En même temps, elle permet aux États membres d'apporter trois précisions :

²¹ Projet de loi n°7818 du 29 avril 2021 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE.

1° qu'une réduction de prix est possible même dans les 30 premiers jours de la commercialisation.

2° que dans le cas de réductions successives au cours d'une même action commerciale (p.ex. en soldes 1ère démarque, 2e, 3e démarque), le prix de référence peut être le premier prix avant réduction et non pas le dernier prix réduit.

3° que des règles différentes s'appliquent pour les biens qui se détériorent rapidement.

Cette option est ouverte par l'article 6bis, paragraphes 3 à 5 de la directive 98/6 (indication des prix) tel que introduit par l'article 2, point 1 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Afin de ne pas rendre impossible toute réduction pendant les 30 premiers jours de la commercialisation, le présent projet propose de préciser davantage le régime esquissé par la directive 2019/2161 (Omnibus) (v. *infra*, la modification du nouvel article L. 112-2-1). Les auteurs proposent sur ce point une solution unique qui permet de couvrir à la fois les biens qui se détériorent rapidement et ceux commercialisés depuis moins d'un mois.

(b) Les options suivantes ne sont pas utilisées :

• **Statu quo au niveau de la réglementation du colportage.**

La directive permet aux États membres d'instaurer une réglementation particulière en matière de colportage au niveau des (i) pratiques commerciales déloyales et au niveau du (ii) délai de rétractation. Il est opté pour le maintien du statu quo.

(i) au niveau des pratiques commerciales déloyales.

Le colportage est déjà visé dans le Code de la consommation à l'article L. 222-8 introduit par la loi du 2 avril 2014 qui a aligné le droit luxembourgeois avec le droit européen en la matière.²² Ces dispositions sont validées par les précisions apportées par l'article 3, paragraphes 5 et 6 de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales), modifiés par l'article 3, point 2 de la directive 2019/2161 (Omnibus) et les nouvelles dispositions à l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduites par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

(ii) au niveau du délai de rétractation.

L'option d'augmenter le délai de rétractation qui est actuellement de 15 jours et prévu à l'article L. 222-9 n'est pas utilisée.

L'option de porter ce délai à 30 jours est ouverte par l'article 9, nouveau paragraphe 1bis de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 8, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus). Or, aujourd'hui, le risque pour le consommateur de se laisser convaincre de la nécessité d'un produit ou service qu'il n'a pas demandé est aussi élevé, sinon plus élevé dans l'environnement digital ou en ligne que si un colporteur sonne à sa porte. Une protection plus élevée qui vise seulement le colportage ne semble donc pas opportune. Finalement pour ne pas compliquer les règles applicables, il est proposé de garder une même règle pour tous les achats à distance et hors d'établissement.

En conséquence, il n'est pas nécessaire de procéder à la transposition des modifications qui s'y rapportent dans

- l'article 6, paragraphe 4 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).
- l'article 9, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 8, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).
- l'article 10, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 9 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

²² Voir loi du 2 avril 2014 portant modification du Code de la consommation, de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique, de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle, de la loi modifiée du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation et abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes issu du projet de loi n°7478 ; voir notamment les explications sur les contrats hors établissement dans l'exposé des motifs du projet de loi concerné.

- l'article 14, paragraphe 4, point (i) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 11, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

- **Obligation d'information dans les contrats à distance pour des réparations.**

L'obligation pour le professionnel d'informer le consommateur sur son droit de rétractation de 15 jours est maintenue dans les situations où le consommateur fait intervenir un professionnel à son domicile pour une réparation.

En pratique, cette règle, prévue à l'article L. 222-9 du Code de la consommation, veut que le professionnel accorde au consommateur 2 semaines de délai de réflexion pour revenir sur sa demande de faire venir un réparateur. Le consommateur peut toutefois renoncer à ce délai. La directive 2019/2161 (Omnibus) permet aux États membres de libérer le professionnel de cette obligation d'information dans cette situation particulière de contrat à distance. Cette option est ouverte par l'article 16, alinéa 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) introduit par l'article 4, point 12, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Or, il n'est pas jugé opportun de diluer le droit acquis des consommateurs à être informé correctement de ses droits dans le contexte des réparations.

- **Obligation d'information imposée aux plateformes.**

Il est jugé opportun de se limiter à un alignement du Code de la consommation aux informations prescrites par la directive 2019/2161 (Omnibus) sans aller au-delà.

En effet, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles obligations particulières sur les informations que les plateformes doivent communiquer au consommateur. Elle permet aux États membres d'aller au-delà de cette liste. Cette option est ouverte par le nouvel article 6*bis*, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

À ce stade, il est jugé précipité d'introduire des originalités à cet égard dans le Code de la consommation sachant que, outre les éléments prescrits par la directive qui est transposée ici, les plateformes sont déjà réglementées par la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique²³, le règlement 2019/1150²⁴ et que les négociations sur une nouvelle législation sur les services²⁵ et marchés²⁶ numériques sont en cours.

Finalement, il est profité de l'occasion pour :

- clarifier que les règles sur l'affichage des prix qui s'appliquent également aux contenus et services numériques (L. 111-1), et
- préciser l'obligation du professionnel de révéler son identité vis-à-vis du consommateur (L. 113-1 et L. 221-2).

*

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

24 Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne

25 Voir le site de la Commission européenne à ce sujet : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_fr et la Proposition de règlement européen relatif à un marché intérieur des services numériques (Législation sur les services numériques) et modifiant la directive 2000/31/CE COM/2020/825 final

26 Voir le site de la Commission européenne à ce sujet : https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-markets-act-ensuring-fair-and-open-digital-markets_fr et la proposition de règlement européen relatif aux marchés contestables et équitables dans le secteur numérique (législation sur les marchés numériques) COM/2020/842 final

TEXTE DU PROJET DE LOI

Art. 1^{er}. L'article L. 010-1 du Code de la consommation est complété par les points suivants :

- « 15) «Place de marché en ligne»: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 16) «Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs. ».

Art. 2. À l'article L. 111-1, paragraphe 1^{er}, du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « caractéristiques essentielles des biens ou services » et « qu'il propose ».

Art. 3. À l'article L. 112-1 du même code, les termes « , y compris des contenus numériques et des services numériques, » sont insérés entre les termes « des produits et des services » et « qu'il offre. ».

Art. 4. À l'article L. 112-2, paragraphe 4, du même code, les termes « de vente » sont supprimés.

Art. 5. À la suite de l'article L. 112-2 du même code, est inséré un article L. 112-2-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix. ».

Art. 6. L'article L. 112-9 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er} est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit:

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° Au paragraphe 2, la virgule après le terme « être » est supprimée.

Art. 7. L'article L. 113-1 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1^{er}, lettre b), les termes « raison sociale » sont remplacés par ceux de « dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics »;

- 2° Au paragraphe 1^{er}, lettre e), les termes « les contenus numériques et les services numériques, » sont insérés entre les termes « pour les biens » et « l'existence d'un service après-vente » ;
- 3° Au paragraphe 1^{er}, lettre g), les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par ceux de « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 4° Au paragraphe 1^{er}, lettre h), les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par ceux de « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° Au paragraphe 2, alinéa 1^{er}, les termes « ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que » sont remplacés par les termes « , d'électricité ou » et les termes « et de contenu numérique non fourni sur un support matériel » sont remplacés par les termes « , y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle » ;
- 6° Au paragraphe 2 est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :
 « Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. » ;
- 7° Au paragraphe 3, la lettre k) est complétée par les termes « , à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 » ;
- 8° Au paragraphe 3, à la suite de la lettre n) est ajoutée une lettre o) nouvelle, libellée comme suit :
 « o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice. » ;
- 9° Au paragraphe 7, les termes « premier paragraphe du présent article » sont remplacés par les termes « paragraphe (1) » ;
- 10° Au paragraphe 7 est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :
 « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
 a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
 f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;
- 11° À la suite du paragraphe 7 sont ajoutés, des paragraphes 8 et 9 nouveaux, libellés comme suit :
 « (8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.
 Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions du présent Chapitre, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 8. L'article L. 121-2 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er} les termes « les services numériques et les contenus numériques, ainsi que » sont insérés entre « les biens immeubles, » et « les droits et les obligations » ;
- 2° À la suite du point 10 est ajouté un point 11 nouveau, libellé comme suit, est inséré :
 - « 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication. ».

Art. 9. À l'article L. 122-2, paragraphe 2, du même code est ajoutée une lettre c) nouvelle, libellée comme suit :

- « c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs. ».

Art. 10. L'article L. 122-3 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, la lettre d) est remplacée comme suit :
 - « d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ; » ;
- 2° Au paragraphe 4, à la suite de la lettre e), est ajoutée une lettre f) nouvelle, libellée comme suit :
 - « f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne. » ;
- 3° À la suite du paragraphe 5, sont ajoutés des paragraphes 6 et 7 nouveaux, libellés comme suit :

« (6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1^{er} ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles. ».

Art. 11. À l'article L. 122-4 du même code, à la suite du point 23, sont ajoutés les points 24 à 27 nouveaux, libellés comme suit :

- « 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. ».

Art. 12. L'article L. 122-8 du même code est modifié comme suit :

1° Au paragraphe 1, est ajouté un alinéa 2 nouveau, libellé comme suit :

« L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. » ;

2° À la suite du paragraphe 3, est ajouté un nouveau paragraphe 4, libellé comme suit :

« (4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au Chapitre 2 du présent Titre peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi. ».

Art. 13. À la suite de l'article L. 122-8 du même code, est inséré un article L. 122-9 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-9. (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées à l'alinéa 1^{er}, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des

consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants. ».

Art. 14. À la suite du nouvel article L. 122-9 du même code, est inséré un article L. 122-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 122-10. Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 15. L'article L. 211-4 du même code est modifié comme suit :

1° L'alinéa unique actuel devient un paragraphe 1^{er}.

2° À la suite du nouveau paragraphe 1^{er}, sont ajoutés des paragraphes 2 à 4, libellés comme suit :

« (2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 16. L'article L. 213-1, paragraphe 1^{er} du même code est modifié comme suit :

- 1° Au point 1^{er}, la lettre « a) » est insérée avant « tout objet mobilier corporel », et le point 1^{er} est complété par une nouvelle alinéa b), libellé comme suit:
- « b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions (« **bien comportant des éléments numériques**») » ;
- 2° Au point 2, les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix des ceux-ci » sont supprimés ;
- 3° Au point 3, les termes « et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix des ceux-ci » sont remplacés par ceux de « , y compris un service numérique ».

Art. 17. L'article L. 213-7 du même code est modifié comme suit :

- 1° Les alinéas 1^{er} et 2 actuels deviennent les alinéas 1^{er} et 2 d'un paragraphe 1^{er}.
- 2° L'alinéa 3 actuel devient l'alinéa 1^{er} d'un paragraphe 2 et à la suite de ce nouvel alinéa 1^{er} est ajouté un alinéa 2, libellé comme suit :
- « L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :
- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné. »
- 3° À la suite du nouveau paragraphe 2, sont ajoutés des paragraphes 3 et 4, libellés comme suit :
- « (3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente Section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende

encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 18. À l'article L. 221-2, paragraphe 1^{er}, lettre a) du même code les termes « par exemple sa dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics, » sont insérés entre les termes « l'identité du professionnel, » et « l'adresse géographique ».

Art. 19. L'article L. 222-3 du même code est modifié comme suit :

1^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre b) est remplacée comme suit :

« b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit; » ;

2^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre k) est complétée par les termes «, les contenus numériques et les services numériques » ;

3^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre q) les termes « les fonctionnalités du contenu numérique » sont remplacés par « la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

4^o Au paragraphe 1^{er}, la lettre r) les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;

5^o Au paragraphe 1^{er}, à la suite de la lettre s) est ajoutée une lettre t), libellée comme suit :

« t) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. » ;

6^o À la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de L. 121-2, point 11 et L. 122-3 paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;

b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;

c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;

d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national. ».

Art. 20. L'article L. 222-4 du même code est modifié comme suit :

- 1° Au paragraphe 4, les termes « à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre (a) » sont insérés à la fin de la première phrase;
- 2° Au paragraphe (7) les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « , le professionnel exige », et les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation » sont ajoutés à la fin du paragraphe.

Art. 21. L'article L. 222-6, paragraphe 1^{er} du même code est modifié comme suit :

- 1° La lettre b) est supprimée ;
- 2° À la lettre c) les termes « et de télécopieur » sont supprimés et les termes « lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre » sont remplacés par ceux de « en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent » ;
- 3° La lettre l) est complétée par les termes « , les contenus numériques et les services numériques » ;
- 4° À la lettre r) les termes « du contenu numérique, » sont remplacés par ceux de « des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 5° à la lettre s) les termes « toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels » sont remplacés par « toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques » ;
- 6° À la suite de la lettre t), est ajoutée une lettre u) nouvelle, libellée comme suit :
 - « u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. ».

Art. 22. À l'article L. 222-7, paragraphe 3, du même code les termes « et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, » sont insérés entre les termes « prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) » et « le professionnel », et le paragraphe est complété par les termes « et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation ».

Art. 23. L'article L. 222-9, paragraphe 7 est modifié comme suit :

- 1° À la lettre a), les termes « mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement » sont insérés entre les termes « a été pleinement exécuté » et « si l'exécution a commencé » ;
- 2° À la lettre m) les termes « qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation » sont remplacés par la formule suivante :
 - « que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5. ».

Art. 24. À l'article L. 222-10 du même code, à la suite du paragraphe 8 est ajouté un paragraphe 9 nouveau, libellé comme suit :

« (9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers. ».

Art. 25. À la suite de l'article L. 222-10 du même code, est ajouté un nouvel article L. 222-10-1 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 222-10-1. (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du 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.

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu :

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3). ».

Art. 26. À l'article L. 222-11 du même code, sont ajoutés à la suite du paragraphe 9, des paragraphes 10, 11 et 12 nouveaux, libellés comme suit :

« (10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel, à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut

notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros. ».

Art. 27. À la suite de l'article L. 311-9 du même code, est ajouté un article L. 311-10 nouveau, libellé comme suit :

« Art. L. 311-10. (1) Il est créé au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.

(2) Les missions du service visé au paragraphe (1) sont d'assurer que les professionnels respectent les droits des consommateurs en conformité avec l'article L. 311-1.

Les missions portent plus précisément sur les éléments suivants:

- a) d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3;
- b) d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4;
- c) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code;
- d) d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs;
- e) d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles;
- f) d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs.

(3) Le service visé au paragraphe (1) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale désigné par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code. ».

Art. 28. La présente loi entre en vigueur le 28 mai 2022.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Définitions de portée générale

Ad Article 1^{er}. Modification de l'article L. 010-1

L'introduction des points 15 et 16 à l'article L. 010-1 du code transpose l'article 2, alinéa 1^{er} de la directive 2011/83 (droits des consommateurs), tel que modifié par l'article 4, point 1, lettres d) et e) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les définitions couvertes par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens)

Les notions de « contenu numérique », « compatibilité », « fonctionnalité » et « interopérabilité » visées par l'article 4, point 1 de directive 2019/2161 (Omnibus) sont transposées à l'occasion du projet de loi 7818 transposant la directive 2019/770 (contenus et services numériques) et la directive 2019/771 (vente de biens).

Il est proposé d'intégrer la modification de la notion de « bien » à l'article L. 213-1 qui détermine le champ d'application du chapitre concernant les autres droits des consommateurs et qui contient déjà une définition de « bien ».

Nouvelles notions

La présente disposition introduit deux notions nouvelles :

- « place de marché en ligne » (en anglais « online market place » et en allemand « Online Marktplatz ») et
- « fournisseur de place de marché en ligne » (en anglais « Provider of an online marketplace » et en allemand « Anbieter eines Online-Marktplatzes »).

La définition de ces notions s'impose, car désormais le Code de la consommation s'appliquera aussi à leur égard pour deux aspects : (i) ces fournisseurs devront expliquer comment ils classent les offres qu'ils affichent sur leur site²⁷, et (ii) ils devront informer si la personne qui propose un bien, service ou contenu numérique sur la place de marché en ligne agit en tant que professionnel ou non²⁸ (voir sur ces deux points commentaires des articles 10, 11 et 19 du de ce projet de loi, modifiant à leur tour le Code de la consommation aux articles L. 122-3, L. 122-4 et L. 222-3 respectivement).

Ici, la notion de « place de marché en ligne », connue de la directive 2016/1148²⁹, est mise à jour et rendue plus neutre afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de « site internet », celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'« interface en ligne », comme le prévoient le règlement³⁰ 2017/2394°(CPC) et le règlement 2018/302.

Obligations générales d'information

Ad Article 2. Modification de l'article L. 111-1

La directive 2019/2161 (Omnibus) étend le champ d'application de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) aux notions de « contenu numérique » et « service numérique » introduites par les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens). Afin de refléter cette extension du champ d'application dans le Code de la consommation, l'article L. 111-1 est modifié pour clarifier que l'obligation du professionnel d'informer sur les caractéristiques essentielles s'applique également aux contenus et services numériques.

27 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 26.

28 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

29 Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union, OJ L 194, 19.7.2016, p. 1–30.

30 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 25.

Indication des prix

Ad Article 3. Modification de l'article L. 112-1

La directive 2019/2161 (Omnibus) reprend les nouvelles notions de contenus et services numériques introduites par les directive 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens). Vu que le Luxembourg règlemente non seulement l'affichage des prix des produits visés par la directive 98/6 (indication des prix), mais également l'affichage des prix et tarifs des services, il convient, dans un souci de sécurité juridique, de préciser que les mêmes dispositions s'appliquent aux produits et services digitaux.

Ad Article 4. Modification de l'article L. 112-2

Il est proposé d'uniformiser l'utilisation du terme « prix » dans l'article L. 112-2 en retenant seulement la tournure « prix des produits et services ». Actuellement, le paragraphe 4 utilise le terme de « prix de vente ». Or le « prix de vente », fait référence au prix payé lors d'une vente d'un produit, alors que cette section du Code vise expressément les produits et les services. En matière de services, le code parle plutôt de tarifs des services pour désigner leur prix (cf. article L. 112-8). Pour clarifier que ce paragraphe 4, concernant les communications commerciales, s'applique également aux prix des services, il est donc proposé de supprimer la référence à la « vente ».

Ad Article 5. Introduction de l'article L. 112-2-1

Le nouvel article L. 112-2-1 transpose le nouvel article *6bis* introduit par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 2, paragraphe 1^{er} à la directive 98/6 (indication des prix).

Ad paragraphe 1

Le nouvel article L. 112-2-1 transpose le nouvel article *6bis* introduit par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 2, paragraphe 1^{er} à la directive 98/6 (indication des prix).

Cet article introduit une nouveauté dans l'indication des prix au Luxembourg par la création d'un prix de référence qui oblige le professionnel à indiquer le prix antérieur le plus bas, sur une durée déterminée de trente jours, par rapport au nouveau prix réduit. Si le bien ou le service est commercialisé pendant moins de trente jours, qu'il s'agisse d'un bien ou service nouveau dans la gamme du professionnel ou d'un bien qui se détériore rapidement (par ex. les aliments), le prix le plus bas depuis son lancement est à utiliser comme prix de référence.

L'objectif de cette nouvelle disposition est de combattre les réductions de prix fausses ou fictives. Le Parlement européen a proposé l'introduction de cette règle dans la directive 2019/2161 (Omnibus) lors des négociations de la directive pour viser plus particulièrement la pratique des « prix barrés » qui peut laisser un doute quant à la véracité de la réduction. A titre d'exemple, au Luxembourg, lors d'événements commerciaux tels que les braderies, il arrive que des professionnels annoncent des réductions importantes sur des produits alors qu'ils ne les vendent pas d'habitude. En effet, des fois ces produits sont importés pour l'occasion d'un événement spécifique et les invendus retournés au fournisseur.

À noter que cette disposition fait l'objet de l'affaire C-421/12 Commission européenne contre Belgique (arrêt du 10 juillet 2014). La Belgique avait introduit en 2010 une règle qui obligeait toute annonce de réduction de prix de faire référence au prix le plus bas appliqué durant le mois précédant le premier jour de l'annonce en question. Or, la Cour de justice européenne a considéré que, la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) étant à harmonisation maximale, les États membres ne pouvaient pas introduire de leur propre initiative des mesures plus strictes. La disposition visée par l'arrêt était notamment le point 5 de l'annexe I de cette directive qui a été transposé au Luxembourg par l'article L. 122-2 du Code de la consommation. Dans le compromis final, cette règle a été enlevée de l'annexe de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) et introduite dans la directive 98/6 (indication des prix).

Au Luxembourg, les réductions de prix sont actuellement régies par l'article L. 122-2 qui définit comme pratique commerciale trompeuse toute pratique qui induit en erreur sur le prix, le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix. Le professionnel qui induit en erreur sur le prix s'expose à une sanction pénale de maximum 125 000 euros et le consommateur peut demander au juge d'annuler la clause concernée. Or, l'annulation de la clause n'est une option que si le consommateur achète le bien ou service concerné. En pratique, le seul remède efficace pour contrer actuellement

la pratique des « prix barrés » est de demander au juge d'ordonner la cessation de cette pratique ou que le ministère public intente une action pénale. Or, à défaut de critères légaux précis sur comment afficher une réduction, la preuve d'un comportement illégal s'avère très compliquée. S'y ajoute le que la loi laisse la liberté au professionnel de déterminer ses prix (cf. le principe de la liberté des prix énoncé par l'article 2 de la loi modifiée du 23 octobre 2011 relative à la concurrence). Par conséquent, l'application de l'article L. 122-2 à une réduction de prix dans le cadre actuel, reste hypothétique.

La nouvelle disposition vient résoudre cette difficulté en réglant deux aspects :

- (i) elle oblige le professionnel à afficher le prix antérieur sur lequel s'applique la réduction ; et
- (ii) elle précise ce qu'il faut entendre par « prix antérieur ».

Ad paragraphe 2

La nouvelle disposition soulève toutefois une nouvelle question, à savoir quel serait le prix de référence pour les produits commercialisés de moins de trente jours ? Les travaux préparatoires ne permettent pas de nous éclaircir à ce sujet.

Les auteurs proposent résoudre la problématique en s'appuyant sur l'option laissée aux États membres de prévoir des périodes plus courtes pour des produits commercialisés depuis moins de trente jours à l'article 6bis, paragraphe 4 de la directive 98/6 (indication des prix). Ainsi, ils proposent de permettre explicitement les réductions lors de la période initiale de trente jours en réduisant la période de référence au moment de la première commercialisation du produit ou service concerné par le professionnel tout en respectant l'affichage du prix antérieur le plus bas. Cette solution devrait permettre de donner une réponse unique aux deux situations visées aux paragraphes 3 et 4 de la directive:

- (i) pour les produits qui se périssent rapidement, les professionnels peuvent brader les produits dès qu'ils le jugent utile, mais après les effectivement avoir mis en vente au prix de référence (paragraphe 3 de la directive) ; et
- (ii) pour les produits commercialisés depuis moins de trente jours, les professionnels pourront appliquer des réductions à partir des premiers jours (paragraphe 4 de la directive).

Dans la situation décrite antérieurement dans le commentaire du paragraphe 1^{er}, où les professionnels vendent, par exemple, lors d'une braderie des produits qui ne sont disponibles que pendant cet événement commercial, ils ne pourront pas afficher des réductions sous forme de pourcentage sur ces produits, vu que ces produits n'ont pas encore été commercialisés. Le même raisonnement s'applique pour des prix de lancement, qui ne pourront pas afficher des réductions par rapport à un prix futur.

En termes d'impact sur les ventes transfrontalières, cette disposition ne devrait pas impacter de manière disproportionnée les pratiques de professionnels étrangers au Luxembourg. En effet, soit l'État membre d'établissement n'a pas puisé cette option et le professionnel ne propose pas de réduction pendant les trente premiers jours, soit cet État membre a défini une période plus courte et le prix de référence affiché est le prix le plus bas de cette période. Dans les deux cas, le prix réduit affiché avec son prix de référence sera conforme à la règle luxembourgeoise. Si par contre l'État membre d'établissement n'a pas pris cette option et que le professionnel propose tout de même une réduction pendant les trente premiers jours de la commercialisation, il ne sera conforme à la loi luxembourgeoise tant qu'il respecte le principe de base de l'affichage du prix antérieur le plus bas comme point de référence.

Enfin, au niveau des contrôles du marché, ces règles permettent de contrôler dans un premier temps si pour toute réduction de prix sous forme de pourcentage, un prix de référence est affiché. À défaut de l'affichage du prix de référence un avertissement taxé pourra être émis. La question sur la conformité et la réalité de la réduction elle-même, se fera en pratique plutôt suite à une réclamation avec des pièces à l'appui ou dans le cadre d'une enquête qui implique plusieurs contrôles consécutifs du même commerce. Dans ce cas une action en cessation ou en interdiction sera l'issue la plus probable.

Ad paragraphe 3

Le paragraphe 3, transpose l'article 6bis, paragraphe 4 de la directive 98/6 (indication des prix).

Ad Article 6. Modification de l'article L. 112-9

Ad point 1^o modifiant le paragraphe 1^{er}

L'article 6 transpose l'article 2, point 2 de la directive 2019/2161 qui porte modification de la directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des

consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs, en modifiant son article 8.

L'alinéa unique devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction aux articles L. 112-1 à L. 112-8 du Code de la consommation en matière d'indication des prix.

Un nouvel alinéa est inséré à l'article L. 112-9 paragraphe 1, il reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article modifié de la directive 98/6/CE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes. Ces nouveaux critères incluent, en effet, la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction. Ils incluent également les mesures de réparation offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur, le caractère répété des infractions commises par le professionnel pouvant mettre en évidence « la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et [constituer] un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace »³¹. La détermination de la sanction prendra en considération les avantages financiers que le professionnel aurait obtenus ou les pertes qu'il aurait évitées en raison de la commission de l'infraction. Figurent aussi dans la liste non exhaustive des critères les sanctions que le professionnel a reçues pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières dès lors que des informations sont disponibles grâce au mécanisme du règlement^o2017/2394^o(CPC) et plus largement, enfin, d'autres circonstances aggravantes ou atténuantes qui doivent être prises en considération pour la situation concernée.

Ad point 2^o, modifiant le paragraphe 2

L'article 6 corrige également une erreur de ponctuation.

Information des consommateurs

Ad Article 7. Modification de l'article L. 113-1

Ad point 1^o, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettre b) : Précision de l'information sur le professionnel

Une information précontractuelle est essentielle pour que le consommateur puisse prendre sa décision d'acheter un bien ou service en toute connaissance de cause. Dans une consommation responsable, la transparence sur l'identité du professionnel est indispensable. Elle est d'autant plus importante dans des circonstances où un service après-vente est proposé ou que le consommateur veut invoquer la garantie légale. Or, en pratique, ministère de la Protection des consommateurs constate que dans la majorité des commerces contrôlés les numéros d'autorisation ne sont pas affichés et que le consommateur n'a que très rarement l'information sur la personne morale à laquelle il s'adresse et avec laquelle il contracte.

Afin de faciliter l'application de cette disposition au contexte luxembourgeois, il est proposé d'ajouter une précision quant aux éléments constituant l'identité du professionnel au Luxembourg. Cette identité comprend notamment le nom affiché sur les devantures (normalement l'enseigne commerciale), ainsi que le nom et les identifiants de la personne morale avec laquelle le consommateur contracte. Afin de faciliter le contrôle si le contrat tombe sous l'activité légalement admise du professionnel, il est nécessaire de renseigner deux numéros : le numéro d'enregistrement au registre de commerce et des sociétés (R.C.S. Luxembourg), qui permet d'identifier les activités permises par l'objet social et le numéro d'autorisation d'établissement qui permet d'identifier les activités autorisées. En effet, l'objet social peut être plus large que les activités autorisées par l'autorisation d'établissement.

La même information devient obligatoire pour les autres contrats particuliers, dont notamment les situations de commercialisation de biens et services hors établissement et à distance visées par l'article L. 221-2.

Ad point 2^o, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettre e) : ajout des contenus et services numériques

Les modifications portées à la lettre e) de l'article L. 113-1, paragraphe 1, transposent l'article 5, paragraphe 1, lettre e) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par la directive 2019/2161 (Omnibus) article 4, point 3, lettre a).

³¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 7.

L'ajout des contenus et services numériques implique que le prestataire de services numériques ou de services numériques en ligne devra informer le consommateur que ce dernier peut tester le service pendant 14 jours à compter de la conclusion du contrat. À noter que les contrats de fourniture de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéos spécifiques, non fournis sur un support matériel, restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à L. 113-1 paragraphe 3, lettre n)³². Cette disposition permet au consommateur de renoncer à son droit de rétractation pour pouvoir profiter immédiatement du service proposé tel que le téléchargement ou le *streaming* du contenu. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.³³

Ad points 3° et 4°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, lettres g) et h) : informations précontractuelles sur les fonctionnalités, l'interopérabilité et la compatibilité

Les modifications portées aux lettres g) et h) de l'article L. 113-1, paragraphe 1^{er}, transposent l'article 5, paragraphe 1^{er}, lettres g) et h) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 3, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ainsi le prestataire doit informer :

- Sur la fonctionnalité, c'est-à-dire sous quelles conditions un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé vu l'absence ou l'existence de restrictions techniques (p.ex. la protection assurée par gestion des droits numériques ou par encodage régional) ;³⁴
- Sur l'interopérabilité, c'est-à-dire si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées ;³⁵
- Sur la compatibilité, c'est-à-dire la capacité du contenu numérique ou du service numérique à fonctionner avec du matériel informatique ou des logiciels avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés.³⁶

Ad point 6°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 2 : Information précontractuelle en cas de paiement avec des données personnelles

La présente modification transpose l'article 3, paragraphe 1^{er} et 1bis de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 2, lettre a) et b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les modifications à l'alinéa 1^{er} du paragraphe 2 de l'article L. 113-1 transposent les modifications textuelles apportées à la disposition équivalente dans la directive.

Le nouvel alinéa 2 qui vient compléter le paragraphe 2 de l'article L. 113-1, précise que l'obligation d'information du consommateur s'impose également si le consommateur ne paye pas en monnaie courante mais avec des données à caractère personnel. L'objectif poursuivi est d'aligner les règles avec celles applicables aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de service numériques.³⁷

A noter, de manière sommaire, qu'il ne s'agit pas d'un paiement par données personnelles si les données recueillies:

- sont nécessaires pour pouvoir fournir le service et qu'elles ne sont utilisées que exclusivement à cette fin;³⁸

³² Transposant l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE.

³³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 30.

³⁴ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

³⁵ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

³⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 36.

³⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 32, 33, 34 et 35.

³⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 33.

- sont nécessaires pour satisfaire à une obligation légale;³⁹
- sont des métadonnées ;⁴⁰ ou
- sont nécessaires pour afficher de la publicité mais sans qu'un contrat n'ait été formé entre le professionnel et le consommateur pour l'accès au contenu ou service numérique.⁴¹

Ad point 7°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre k)

La modification de la lettre k) du paragraphe 3 de l'article L. 113-1 transpose l'article 3, paragraphe 3, lettre k) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 2, lettre c), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les références aux articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe 2 correspondent aux dispositions nationales ayant transposé respectivement les articles 19, 21, 22 et 8, paragraphe 2 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) et auxquelles la disposition à transposer fait référence.

Cette disposition vient préciser que les services de transports ne sont pas complètement exclus de l'obligation d'information.

Ainsi le prestataire de service de transport de passagers ne doit pas donner toutes les informations prévues par le présent article lorsque le client achète un ticket au guichet ou dans ses locaux. Certaines autres obligations du code continuent toutefois à s'appliquer. Ainsi,

- il peut seulement refacturer au client les frais qu'il encourt lui-même pour l'utilisation d'un certain moyen de paiement (L. 213-3),
- il ne peut pas facturer au client des frais de télécommunication si le client le contacte au sujet d'un contrat conclu (L. 213-5), et
- il ne peut pas facturer des prestations ou des rémunérations non convenues (L. 213-6).

Lorsque le contrat est conclu par internet, L'article 222-4, paragraphe 2, s'applique et le prestataire doit informer le consommateur :

- de l'identité du prestataire (L. 221-2(1)a),
- du prix du service (L. 221-2(1)c),
- des principales caractéristiques du service (L. 222-3(1)a),
- des frais supplémentaires de livraison (L. L. 222-3(1)d),
- de la durée du contrat (L. 222-3(1)n), et
- de la durée minimale des obligations du consommateur (L. 222-3(1)o).

Ad point 8°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 3, lettre o)

L'ajout d'une lettre o) au paragraphe 3 de l'article L. 113-1 transpose l'article 3, paragraphe 3, lettre n) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'ajouté par l'article 4, point 2, lettre c) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ad point 10°, modifiant l'article L. 113-1, paragraphe 7

Le point 4 de l'article 10 transpose l'article 4, point 13 de la directive 2019/2161 (Omnibus) qui porte modification de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) en modifiant son article 24.

L'alinéa unique du paragraphe 7 devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction au paragraphe 1^{er}. Des ajustements d'ordre formel sont opérés en vue de procéder à une harmonisation sur le plan légistique.

Le nouvel alinéa reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères

³⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 34.

⁴⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 35.

⁴¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 35.

sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 11°, introduisant les nouveaux paragraphes 8 et 9 à l'article L. 113 1

Ad nouveau paragraphe 8

Le nouveau paragraphe 8 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel. La combinaison de l'avertissement écrit qui est une sanction administrative non pécuniaire compatible avec le principe de *non bis in idem* couplé à l'action en cessation constitue un système qui répond à cet objectif. Cette procédure s'inspire des dispositions en matière de protection des données dont le contrôle est assuré par la Commission nationale de protection des données ainsi que de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques (en particulier la procédure préalable au retrait de la concession ou la permission d'un programme en son article 35).

Ad nouveau paragraphe 8, alinéa 1^{er}

Dès lors que le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions a connaissance d'un manquement aux dispositions visées, une première prise de contact avec le professionnel en infraction peut être effectuée. Cela peut prendre la forme d'un courrier papier, d'un courrier électronique ou de tout autre support durable. Le but de ce premier contact est de l'inviter à fournir des explications par rapport aux dispositions légales et son comportement litigieux. Cette disposition s'inspire de la procédure existante dans la loi sur les médias électroniques⁴². Le professionnel doit répondre dans un délai d'un minimum de 15 jours calendaires à compter de la réception du courrier papier ou électronique. Un délai supérieur peut être accordé si les circonstances l'exigent (complexité particulière de la situation, spécificités liées à l'activité du professionnel, ou d'autres circonstances d'espèce).

Ad nouveau paragraphe 8, alinéa 2

Passé le délai de 15 jours calendaires ou autre délai tel que précédemment déterminé, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut décerner un avertissement écrit au professionnel dans le cas où le celui-ci n'a pas fourni d'explication, ou si malgré les explications, il constate que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées. Dans cette hypothèse, le ministre peut notifier au professionnel par lettre recommandée le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité avec lesdites dispositions.

Ad nouveau paragraphe 8, alinéas 3 et 4

Si malgré l'avertissement écrit décerné au professionnel, la violation persiste, ou si une même violation survient, le ministre peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivant du Code de la consommation dès lors que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1 du Code de la consommation. L'action en cessation ou en interdiction ne nécessite pas qu'un tel avertissement écrit soit décerné au préalable. Néanmoins, cet avertissement pourra utilement servir de moyen de preuve dans le cadre de l'action en cessation ou en interdiction.

Ad nouveau paragraphe 9

Le nouveau paragraphe 9 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83 (droits des consommateurs)). Il porte dérogation au paragraphe 7, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement°2017/2394°(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de

⁴² Article 35 de la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques : paragraphe (1bis) « Si la Commission indépendante de la radiodiffusion prend connaissance de la violation, par un programme soumis à sa surveillance, d'une disposition de la présente loi ou prise en vertu de la présente loi ou d'un cahier des charges, elle invite le bénéficiaire de la permission par lettre recommandée à fournir des explications. Si la Commission indépendante conclut au terme de cette procédure que le programme a enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions applicables, elle notifie par lettre recommandée au bénéficiaire le constat de cette violation et l'exhorte à respecter les dispositions applicables ».

l'infraction de grande ampleur⁴³ ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union⁴⁴ pour faire cesser ou interdire cette infraction. L'article 21 dudit règlement dispose en effet que : « *Le cas échéant, [les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée] imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes peuvent recevoir de la part du professionnel, sur l'initiative de ce dernier, des engagements supplémentaires en matière de mesures correctives en faveur des consommateurs affectés par l'infraction de grande ampleur supposée ou par l'infraction de grande ampleur supposée à l'échelle de l'Union ou, le cas échéant, elles peuvent tenter d'obtenir des engagements de la part du professionnel en vue d'offrir des mesures correctives adéquates aux consommateurs affectés par l'infraction.*

Les mesures d'exécution sont particulièrement indiquées dans les cas suivants:

- a) *une action d'exécution immédiate est nécessaire pour faire cesser ou interdire rapidement et efficacement l'infraction;*
- b) *il est peu probable que les engagements proposés par le professionnel responsable de l'infraction mettent fin à celle-ci;*
- c) *le professionnel responsable de l'infraction n'a pas proposé d'engagements avant l'expiration d'un délai fixé par les autorités compétentes concernées;*
- d) *le professionnel responsable de l'infraction a proposé des engagements qui sont insuffisants pour mettre un terme à l'infraction ou, le cas échéant, pour apporter des mesures correctives aux consommateurs lésés par l'infraction; ou*
- e) *le professionnel responsable de l'infraction n'a pas mis en œuvre les engagements visant à mettre un terme à l'infraction ou, le cas échéant, à apporter des mesures correctives aux consommateurs lésés par l'infraction, dans le délai visé à l'article 20, paragraphe 3.*

2. Les mesures d'exécution visées au paragraphe 1 sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction ».

Dans cette hypothèse, et comme le précise le considérant 10 de la directive 2019/2161 (Omnibus), afin de garantir l'effet dissuasif des amendes, l'amende maximale pour ces infractions est de 4% du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. A cet effet, ce même considérant précise d'ailleurs que le professionnel peut être un groupe d'entreprises. Dans la situation où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2 millions d'euros.

Pratiques commerciales déloyales

Ad Article 8. Modification de l'article L. 121-2

Les modifications proposées à l'article L. 121-2 transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, lettres c) et m) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) tel que remplacés ou introduits par l'article 3, points 1, lettres a) et b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

43 L'infraction de grande ampleur est définie à l'article 3, paragraphe 3) du règlement 2017/2394 comme étant : « a) tout acte ou omission contraire aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs, qui a porté, porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant dans au moins deux États membres autres que celui:

- i) où l'acte ou l'omission en question a son origine ou a eu lieu;
 - ii) sur le territoire duquel le professionnel responsable de l'acte ou de l'omission est établi; ou
 - iii) dans lequel se trouvent des éléments de preuve ou des actifs du professionnel en rapport avec l'acte ou l'omission; ou
- b) tous les actes ou omissions contraires aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs, qui ont porté, portent ou sont susceptibles de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs et qui présentent des caractéristiques communes, dont la pratique illégale identique, la violation du même intérêt et la simultanéité de l'infraction, commise par le même professionnel, dans trois États membres au minimum ».

44 L'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union est définie à l'article 3 du règlement 2017/2394 comme étant « une infraction de grande ampleur qui a porté, porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs dans au moins deux tiers des États membres représentant une population cumulée d'au moins deux tiers de la population de l'Union ».

Ces modifications clarifient que désormais les règles régissant les pratiques commerciales déloyales s'appliquent indistinctement aux produits et services physiques et numériques.

A noter que la définition de « place de marché en ligne » visée par la lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus), a été intégrée au niveau de l'article L. 010-1 et qu'il n'y a donc pas lieu de la reproduire à cet endroit.

Ad Article 9. Modification de l'article L. 122-2

L'ajout de la lettre c) à l'article L. 122-2, paragraphe 2 transpose l'article 6, paragraphe 2, lettre c) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 3) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition adresse le problème qui a été soulevé par plusieurs États membres qui reprochent à certaines marques d'adapter la qualité et les caractéristiques de certains produits selon l'État membre où le produit est commercialisé. Il s'agit de la réglementation des pratiques dites du « double niveau de qualité des denrées alimentaires ».⁴⁵

Les considérants 51 à 53 de la directive 2019/2161 (Omnibus) expliquent qu'« (...) une commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.

(...) Afin de faciliter l'application du droit de l'Union en vigueur par les autorités compétentes des États membres (...), des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies (...). Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».

(...) Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques (...). Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte

- de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation,
- du droit du professionnel d'adapter les biens de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes et objectifs, tels que le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les stratégies volontaires élaborées pour améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs,
- ainsi que du droit des professionnels d'offrir des biens de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents.

Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. (...)»⁴⁶

Ad Article 10. Modification de l'article L. 122-3

Ad point 1°, modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 4, lettre d)

La modification de la lettre d) à l'article L. 122-3, paragraphe 4 transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre d) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

L'article L. 122-3, paragraphe 4 qui correspond à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) énonce les obligations d'information pour l'invitation à l'achat d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que d'autres articles du Code tel que les articles L. 113-1 et L. 222-3 imposent des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire

⁴⁵ Voir par exemple le site de la Commission européenne, questions et réponses du 24 juin 2019 https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/QANDA_19_3333

⁴⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 51-53.

juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site internet de médias) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).

Les obligations d'information prévues à L. 122-3, paragraphe 4 prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation effectuée par la Commission européenne montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83 (droits des consommateurs). L'obligation de fournir cette information dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) devrait donc être supprimée.⁴⁷

Ad point 2°, modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 4, en introduisant une lettre f)

L'ajout de la lettre f) à l'article L. 122-3, paragraphe 4, transpose l'article 7, paragraphe 4, lettre f) de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4, lettre a), point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ce point reflète la nouvelle obligation d'information à l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre b) qui exige des places de marché en ligne qu'elles informent le consommateur si la personne qui propose un bien ou un service à un consommateur, est un professionnel ou une personne privée (cf *infra* article 19 modifiant l'article L. 222-3)

Ad point 3°, modifiant l'article L. 122-3, en introduisant un paragraphe 6

L'ajout d'un nouveau paragraphe 6 à l'article L. 122-3, transpose l'article 7, paragraphe 4bis de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle que modifiée par l'article 3, point 4), lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ce point se lit en parallèle avec l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre a) et exige que le consommateur soit informé sur les principaux paramètres de classement des produits présentés (cf *infra* article 19 modifiant l'article L. 222-3)

Ad point 3°, modifiant l'article L. 122-3, en introduisant un paragraphe 7

L'ajout d'un paragraphe 7 à l'article L. 122-3, transpose l'article 7, paragraphe 6 de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) telle qu'introduit par l'article 3, point 4), lettre c) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les considérant de la directive remarquent que « Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir des informations sur la manière dont les contrôles sont effectués et fournir aux consommateurs des informations claires sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. »⁴⁸

Ainsi les professionnels devront mettre en œuvre des moyens techniques qui permettent de « contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit ». ⁴⁹

Cette nouvelle disposition se lit ensemble avec les nouvelles pratiques commerciales trompeuses en toute circonstance visées aux nouveaux points 25 et 26 de l'article L. 122-4 (cf *infra* article 20 modifiant l'article L. 122-4).

⁴⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 39 et 40.

⁴⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

⁴⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

Ad Article 11. Modification de l'article L. 122-4

Introduction des nouveaux points 24 à 26

Les nouveaux points 24, 25 et 26 à l'article L. 122-4 transposent les mêmes points ajoutés à l'annexe I de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) par l'article 3, point 7, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette modification étend la liste noire des pratiques commerciales à des pratiques qui sont apparues avec l'émergence du commerce en ligne :

(i) Réglementation de la revente de billet pour des manifestations (point 24)

Le nouveau point 24 interdit aux professionnels de « revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous ».⁵⁰

(ii) Réglementation des avis sur des produits publiés en ligne (points 25 et 26)

Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit une série de nouvelles règles :

1° au niveau de l'information essentielle à afficher (cf. commentaire de l'article 10 modifiant l'article L. 122-3, paragraphe 6, *ci-dessus*)⁵¹

2° en érigeant deux nouvelles pratiques commerciales déloyales en toute circonstance :

- « le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas ».⁵²
- les « faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. De telles pratiques pourraient également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé ».⁵³

Introduction d'un nouveau point 27

L'introduction d'un nouveau point 27 à l'article L. 122-4 transpose le même point ajouté à l'annexe I de la directive 2005/29 par l'article 3, point 7, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette nouvelle obligation d'informer le consommateur si des résultats de recherches sont sponsorisés doit se lire ensemble avec la nouvelle disposition de l'article L. 222-3, paragraphe 9, lettre a) qui exige des fournisseurs de places de marchés en ligne qu'ils informent les consommateurs sur les principaux paramètres de classement des offres présentées au consommateurs.

Les considérants de la directive 2019/2161 (Omnibus) donnent des précisions supplémentaires sur qui est désigné avec la notion de (i) fournisseur de la fonction de recherche⁵⁴ et ce qu'il faut entendre par (ii) classement et (iii) publicité payante.

(i) Les professionnels visés (fournisseur de la fonction de recherche).

La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que

- les places de marché en ligne,

⁵⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 50.

⁵¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 57.

⁵² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 47.

⁵³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 49.

⁵⁴ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 19 et 20.

- les moteurs de recherche et
- les sites internet de comparaison.⁵⁵

(ii) Le classement.

« Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens »,⁵⁶

(iii) Publicité payante.

Le texte distingue entre « publicité payante » et « paiement effectué pour obtenir un meilleur classement ». Dans les deux cas le fournisseur de la fonction de recherche devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile d'accès et intelligible.

Le paiement pour la publicité peut être direct ou indirect. Le paiement indirect pourrait prendre la forme :

- de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui a pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé ;
- d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé.

Les paiements pour des services généraux en tant que tels ne sont pas visés. En effet, les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne devraient pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin.⁵⁷

Ad Article 12. Modifications de l'article L.122-8

Ad point 1°

Le point 1 de l'article 12 en projet transpose l'article 3, point 6) de la directive 2019/2161 qui porte modification de la directive 2005/29/CE en matière de pratiques commerciales déloyales⁵⁸ en modifiant son article 13.

Modification du paragraphe 1 – L'alinéa unique du paragraphe 1 devient un alinéa premier. Il porte sur les sanctions encourues par les professionnels en cas d'infraction aux articles L. 122-1 à L. 122-5 et à l'article L. 122-7. Le nouvel alinéa reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 13 modifié de la directive 2005/29/CE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 2°

Le nouveau paragraphe 4 de l'article L. 122-8 transpose l'article 11*bis* de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) introduit par l'article 3, point 5 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

⁵⁵ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 20.

⁵⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 19.

⁵⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 20.

⁵⁸ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil.

La directive invite les États membres à veiller « à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. Plus particulièrement pour les recours individuels, elle invite à proposer un cadre clair pour faciliter l'application des règles par la sphère privée [*sic*][devant les tribunaux civils]. Le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Elle permet en même temps de maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. (...) »⁵⁹

La présente disposition propose de préciser les remèdes qui sont à disposition du consommateur devant les juridictions civiles. À la sanction classique de la nullité de la clause ou du contrat et la réparation du préjudice, s'ajoutent la réduction du prix et la fin du contrat.⁶⁰ Le nouveau paragraphe 4 procède ainsi à un rappel des remèdes existants mais ne dispense pas le consommateur de devoir remplir les conditions nécessaires, notamment de preuve afin d'obtenir le prononcé de ces remèdes.

Ad Article 13. Introduction du nouvel article L. 122-9

L'article 13 introduit un nouvel article L. 122-9. Celui-ci a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux paragraphes 1, 2, 3 et 4.

Ad Article 14. Introduction du nouvel article L. 122-10

L'article 14 introduit un nouvel article L. 122-10. Le nouvel article L. 122-10 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 13 modifié de la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales). Il porte dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Le paragraphe 3 de l'article 414 modifié précise que sans préjudice du règlement^o2017/2394^o(CPC), « les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants : a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au point a) ». Il n'apparaît pas qu'au niveau national, une telle exception puisse se justifier et l'imposition des amendes en matière de pratiques commerciales déloyales telle que cela ressort de l'article L. 122-8 n'a pas non plus fait usage d'une pareille exception.

Ad Article 15. Modification de l'article L. 211-4

Modification de l'article L. 211-4

L'article 15 transpose l'article 1^{er} de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 93/13 (clauses abusives) en y insérant un nouvel article 8^{ter} portant sur les sanctions. L'article L. 211-4 est réorganisé en vue d'assurer une meilleure lisibilité des dispositions.

⁵⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 16.

⁶⁰ Pour l'argumentaire en faveur d'un assouplissement de la charge de la preuve du préjudice en matière de pratiques commerciales déloyales cf. décision de la Cour d'Appel du 10 mars 2016, Post Télécom S.A. c. Tango S.A. n° de rôle 38032, publié dans la Pasirisie luxembourgeoise – Recueil Trimestriel de la Jurisprudence Luxembourgeoise, 2017/1 et P. Rauchs et C. Peiffert « Pratiques anticoncurrentielles et concurrence déloyale: deux notions distinctes, mais complémentaires », JTL n°57 du 5 juin 2018.

L'alinéa unique devient un paragraphe 1^{er}. Celui-ci dispose qu'une amende de 300 à 10 000 euros peut être prononcée dès lors qu'un professionnel invoque une clause ou une combinaison de clauses déclarée abusive par une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée. Cette disposition est d'ailleurs conforme avec le paragraphe 2 du nouvel article 8^{ter} inséré par la directive 2019/2161 (Omnibus) permettant aux États membres de restreindre ces « sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive. »

Nouveau paragraphe 2

Le nouveau paragraphe 2 reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 3 du nouvel article 8^{ter} de la directive 93/13 (clauses abusives) dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Nouveau paragraphe 3

Le nouveau paragraphe 3 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Nouveau paragraphe 4

Le nouveau paragraphe 4 transpose les paragraphes 4 et 5 du nouvel article 8^{ter} de la directive 93/13 (clauses abusives). Il porte dérogation au paragraphe 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394 (CPC). Ce paragraphe porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Autres droits des consommateurs

Ad Article 16. Modification de l'article L. 213-1

Les ajouts au paragraphe 1^{er} de l'article L. 213-1 transposent l'article 2, alinéa 1^{er}, point 3 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 1, lettres a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

La définition de « bien » est alignée avec celle utilisée par la directive 2019/771 (vente de biens) du Parlement européen et du Conseil.

Les définitions de « contrat de vente » et « contrat de service » sont modifiées pour y enlever la référence au paiement du prix. L'objectif de cette modification est d'étendre le champ d'application des droits des consommateurs du « Chapitre 3 - Autres droits des consommateurs » à certaines situations où le consommateur paye pas en argent mais avec ses données personnelles.⁶¹

Les notions déjà couvertes par le code

L'article 4, point 1 de la directive 2019/2161 (Omnibus) modifie encore une série d'autres définitions dont les notions sont déjà couvertes par le projet de loi 7818 transposant les directives 2019/770 (contenus et services numériques) et 2019/771 (vente de biens) à l'article L. 010-1 :

⁶¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 31.

- « contenu numérique » (point 5)
- « compatibilité » (point 10)
- « données à caractère personnel » (point 14)
- « fonctionnalité » (point 11)
- « interopérabilité » (point 12)
- « service numérique » (point 8)

Ad Article 17. Modification de l'article L. 213-7

Ad points 1^o et 2^o, modifiant l'article L. 213-7

L'article L. 213-7 est réorganisé : l'alinéa 1^{er} devient un paragraphe 1^{er} et l'alinéa 2 devient un paragraphe 2, alinéa 1^{er}. Les modifications ont pour objectif de transposer l'article 4, point 13) de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE dite droits des consommateurs en modifiant son article 24.

Ad point 2^o, introduisant un nouveau paragraphe 2

Après le premier alinéa portant sur les sanctions en matière de fourniture non demandée d'un bien ou service, est inséré un nouvel alinéa 2 reprenant les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Ad point 3^o

Le nouveau paragraphe 3 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1 (voir les commentaires y afférent). Les trois étapes (invitation du professionnel à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Le nouveau paragraphe 4 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE. Il porte dérogation au paragraphe 2, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

Obligations d'information précontractuelle et obligations formelles dans les contrats particuliers

Ad article 18. Modification de l'article L. 221-2

La précision de l'obligation d'information sur l'identité du professionnel dans les contrats particuliers est alignée sur la modification proposée dans ce sens à l'article L. 113-1.

Il est à noter que l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre b) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) qui précise les obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement et qui est à l'origine de l'article L. 2212, lettre a), est formulé comme suit : « l'identité du professionnel, par exemple son nom commercial; ». La modification proposée, vient à adapter l'exemple donné au contexte et à la terminologie luxembourgeois.

Ad article 19. Modification de l'article L. 222-3

Ad point 1° : Informations de contact du professionnel

La modification de l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er}, lettre b) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre c) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Le législateur européen tient ici compte de l'évolution technologique en supprimant la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication⁶². La disposition modifiée permet également au professionnel de proposer d'autres moyens permettant au consommateur de contacter le professionnel, sous condition que le consommateur soit informé de ces moyens. Les formulaires dans la partie réglementaire du code visés aux articles R. 222-1 et R. 222-2 sont à adapter dans le même sens.

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 2° : Informations sur la garantie légale

L'ajout des contenus et services numériques au point k) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre l) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 3° : Informations sur les fonctionnalités

La modification à la lettre q) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre r) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iv) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 4° : Informations sur l'interopérabilité

La modification à la lettre r) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre s) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a), point (iv) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 5° : Informations sur l'application d'un prix personnalisé

L'introduction de la nouvelle lettre t) transpose l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettre ebis) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'inséré par l'article 4, point 4, lettre a), point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

« Les professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat ».⁶³

Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. « Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou «en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du

⁶² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 46.

⁶³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 45.

règlement (UE) 2016/679, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage ».⁶⁴

Il est à noter qu'une modification similaire est introduite à l'article L. 222-6 concernant les contrats hors établissement (cf. *infra*, article 21 modifiant l'article L. 222-6).

Ad point 6° : Obligations d'information pour les places de marché en ligne

Le nouveau paragraphe 9 de l'article L. 222-3 transpose l'article 6*bis*, paragraphe 1^{er} de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'inséré par l'article 4, point 5, de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cet article introduit plusieurs nouvelles obligations d'information pour les places de marchés en ligne (plateformes) concernant :

- (i) Le classement des offres présentées ;
- (ii) La qualité professionnelle ou privée du vendeur et l'applicabilité du droit de la consommation ;
- (iii) La répartition des obligations entre l'opérateur de la plateforme et le vendeur.

Concernant (i) le classement des offres présentées :

La directive 2019/2161 (Omnibus) explique que « le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens. »⁶⁵

Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil⁶⁶. Dans son article 5 il impose en effet que les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne ou de moteurs de recherches indiquent entre autres les principaux paramètres déterminant le classement. Cependant ce règlement ne s'applique qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne, et non pas aux relations entre intermédiaires et consommateurs. Des exigences de transparence similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29 (pratiques commerciales déloyales) afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs.⁶⁷

« Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement. »⁶⁸

L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 qui règle la protection des secrets d'affaires. Les professionnels ne sont donc pas tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. « Les professionnels devraient fournir une description générale des principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte. »⁶⁹

64 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 45.

65 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 19.

66 Voir article 5 du règlement (UE) 2019/1150 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

67 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 21.

68 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 22.

69 Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 23.

Dans ce contexte, la directive 2019/2161 (Omnibus) introduit également des nouvelles règles concernant les informations relatives à des résultats de recherche sponsorisés (v. *supra*, modification de l'article L. 122-3).

Concernant (ii) la qualité professionnelle ou privée du vendeur

Les fournisseurs de places de marché en ligne devront désormais informer les consommateurs sur plusieurs éléments :

- Sur la qualité des vendeurs ou prestataires, s'il s'agit de professionnels ou de privés ;
- lorsqu'il s'agit de vendeurs privés, que la protection des consommateurs ne joue pas ;

Conformément à l'article 15, paragraphe 1^{er}, de la directive 2000/31/CE transposé en droit national par l'article 63 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique, « les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne. »⁷⁰

Concernant (iii) la répartition des obligations

Par ailleurs, les fournisseurs de places de marché en ligne doivent informer du « mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. »⁷¹

Mise en application de l'obligation

Toutes ces informations doivent être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Cependant, ces exigences doivent être proportionnées et établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. En conséquence,

- Les fournisseurs de places de marché en ligne ne sont pas tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité.
- Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. A titre d'exemple, « le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation ». ⁷²

Il est à noter que ces nouvelles obligations s'ajoutent à l'obligation générale en matière d'information des consommateurs des articles L. 111-1 et L. 113-1.⁷³

Ad article 20. Modification de l'article L. 222-4

Ad point 1° : Mise à jour des formulaires

La présente disposition transpose l'article 8, paragraphe 4 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Les lettres visées dans l'article 6 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs), et auxquels il est fait référence, correspondent aux dispositions suivantes du Code de la consommation (Informations précontractuelles générales (L. 221-2) et particulières relatives aux contrats à distance (L. 222-3) et les contrats hors établissement (L. 222-6), le droit de rétractation (L. 222-9 et R. 222-2):

⁷⁰ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 28.

⁷¹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

⁷² Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

⁷³ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 27.

<i>Directive 2011/83, article 6, para 1</i>	<i>Code de la consommation</i>
a) caractéristiques du bien/service	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (b) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (a) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (a)
b) identité du professionnel	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (a)
e) prix total	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (c) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (d) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (e)
h) droit de rétractation	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (e) L. 222-3, para 1 ^{er} , lettre (g) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (h)
o) durée du contrat	L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (d) L. 221-2, para 1 ^{er} , lettre (n) L. 222-6, para 1 ^{er} , lettre (o)
Annexe I, point B	L. 222-9, para 5 mis en œuvre par R. 222-2

Il apparaît donc que la seule modification à apporter à ce niveau, est l'ajout de la précision que l'utilisation du formulaire prévu par l'article R. 222-2 ne doit pas obligatoirement être utilisé. Ceci est également en ligne avec le texte actuel de l'article L. 222-9, paragraphe 5 qui donne l'option entre l'utilisation du formulaire ou d'une autre déclaration équivalente.

Les articles L. 221-2 et L. 222-3 imposent aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation. La manière dont ces informations sont données peut être adaptée si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal ou par SMS. Les informations précontractuelles obligatoires à fournir sur ou via ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation. « La mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication (...). Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas sur ou via les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat. »⁷⁴

Ad point 2° : Consentement du consommateur

Les modifications du paragraphe 7 de l'article L. 222-4 transposent l'article 8, paragraphe 8 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 7, lettre b) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition prévoit, pour les contrats à distance, que les professionnels obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article L. 222-10, paragraphe 7, lettre a) du Code prévoit une « sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix ». Il est donc nécessaire d'adapter l'article L. 222-4 pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer⁷⁵ (voir également la modification apportée à l'article L. 222-7 pour les contrats hors établissement).

⁷⁴ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 41.

⁷⁵ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 37.

*Ad article 21. Modification de l'article L. 222-6**Ad point 1^o, supprimant le point b).*

Il est proposé d'aligner l'articulation de cet article avec celui de l'article L. 222-3. En effet l'obligation d'informer sur l'identité du professionnel est déjà couverte par l'article L. 221-2.

Ad points 2^o à 6^o modifiant des points c), l), r) s) et u)

Les modifications des points c), l), r), s) et u) transposent l'article 6, paragraphe 1^{er}, lettres c), l), r), s) et *ebis*) respectivement de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 4, lettre a) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Elles reflètent les modifications équivalentes au niveau de l'article L. 222-3, paragraphe 1^{er} concernant les contrats à distance (cf. *supra*).

Ad article 22. Modification de l'article L. 222-7

Les modifications de l'article L. 222-7 transposent l'article 7, paragraphe 3 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 6 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

L'article L. 222-7, paragraphe 3 prévoit, pour les contrats hors établissement, que les professionnels obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L. 222-10, paragraphe 7, lettre a) du Code prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article L. 222-7 pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer⁷⁶ (voir *supra*, la modification apportée à l'article L. 222-4, paragraphe 7 pour les contrats à distance).

**Autres dispositions concernant les contrats à distance
et hors établissement**

*Ad article 23. Modification de l'article L. 222-9**Exceptions au droit de rétractation**Ad point 1^o, modifiant la lettre a)*

La modification de l'article L. 222-9, paragraphe 7, lettre a) transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre a) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 12, lettre a), point (i) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et si le consommateur reconnaît perdre son droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. Elle aligne le texte aux modifications des articles L. 222-4, paragraphe 7 et L. 222-7, paragraphe 3.⁷⁷

Ad point 2^o, modifiant la lettre m)

La modification de la lettre m) transpose l'article 16, alinéa 1^{er}, lettre m) de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel que modifié par l'article 4, point 12, lettre a) point (ii) de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition aligne le régime de l'exception au droit de rétractation en matière de contenu numérique avec celui des prestations de services visés sous la lettre a) (cf. *supra*).⁷⁸

⁷⁶ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 37.

⁷⁷ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 42.

⁷⁸ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérant 42.

Ad article 24. Modification de l'article L. 222-10

L'ajout d'un paragraphe 9 à l'article L. 222-10 transpose l'article 14, paragraphe 2*bis* de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduit par l'article 4, point 11 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Ad article 25. Nouvel article L. 222-10-1

La nouvel article L. 222-10-1 transpose l'article 13, paragraphes 4 à 8 de la directive 2011/83 (droits des consommateurs) tel qu'introduits par l'article 4, point 10 de la directive 2019/2161 (Omnibus).

Cette disposition précise essentiellement le traitement des données dans les situations où le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et, où en contrepartie, le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel. Ce traitement doit en tout état de cause se faire en conformité avec le Règlement 2016/679 mieux connu en tant que « règlement général sur la protection des données » ou « RGPD ».⁷⁹

*Ad article 26. Modification de l'article L. 222-11**Modification de l'article L. 222-11*

L'article 26 modifie l'article L. 222-11. Ces modifications ont pour objectif de transposer l'article 4, point 13) de la directive 2019/2161 portant modification de la directive 2011/83/UE dite droits des consommateurs en modifiant son article 24.

Nouveau paragraphe 10

Le nouveau paragraphe 10 reprend les critères communs non exhaustifs et indicatifs du paragraphe 2 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE dans le but que les sanctions prononcées soient non seulement effectives, proportionnées et dissuasives mais également plus cohérentes, en particulier comme le souligne le considérant 7, dans le cas des infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les critères sont les mêmes que ceux exposés précédemment (il conviendra de se reporter aux commentaires de l'article L. 112-9).

Nouveau paragraphe 11

Le nouveau paragraphe 11 a pour objectif de doter le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions d'un outil à la fois de sensibilisation et coercitif à l'égard du professionnel pour les infractions dans les matières des directives visées par la directive Omnibus, en introduisant un avertissement écrit.

Il s'agit de la même procédure que celle précédemment décrite au nouveau paragraphe 8 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents. Les trois étapes (invitation du consommateur à fournir des explications, avertissement écrit et action en cessation ou en interdiction) se retrouvent ainsi aux alinéas 1^{er}, 2, 3 et 4.

Nouveau paragraphe 12

Le nouveau paragraphe 12 transpose les paragraphes 3 et 4 de l'article 24 modifié de la directive 2011/83/UE. Il porte dérogation au paragraphe 2, alinéa 1^{er} quant au montant des sanctions encourues lorsque celles-ci doivent être imposées dans le cadre de l'article 21 du règlement^o2017/2394^o(CPC). Cet article porte sur les mesures d'exécution que peuvent prendre les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée, à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Il s'agit de la même disposition que celle insérée au nouveau paragraphe 9 de l'article L. 113-1, il conviendra de se reporter, en ce sens, aux commentaires y afférents.

⁷⁹ Voir directive 2019/2161 (Omnibus), considérants 31-35.

**Structure dédiée à la mise en œuvre
du droit de la consommation**

Ad article 27. Insertion d'un nouvel article L. 311-10

Cet article crée une structure organisationnelle auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions et en précise les missions. Ces missions reprennent principalement les missions de mise en œuvre du droit de la consommation.

Cette structure assiste le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer les sanctions administratives introduites par le présent projet de loi et dans la mise en œuvre des autres mesures prévues par le Règlement 2017/2394 (CPC) complété par la future loi résultant du projet de loi n° 7456. Dans un souci de transparence et de bonnes pratiques administratives, il importe de fixer des procédures d'enquête accessibles au public par voie d'instruction ministérielle publiée.

Ad article 28.

L'entrée en vigueur de la loi est alignée avec le délai d'application des nouvelles dispositions prévu par la directive 2019/2161 (Omnibus), article 7, paragraphe 1^{er}.

*

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
Article 1	<i>Directive 93/13/CEE</i>		
	Article 8ter	L. 211-4 paragraphes 2 et 4	Art. 15
Article 2	<i>Directive 98/6/CE</i>		
	Article 6bis	L. 1122-1	Art. 5
	Article 8	L. 112-9 paragraphe 1	Art. 6
Article 3	<i>Directive 2005/29/CE</i>		
Article 3(1)(a)	Article 2, lettre c	L. 121-2, point 1	Art. 8
Article 3(1)(b)	Article 2, lettre m	L. 121-2, point 11	Art. 8
	Article 2, lettre n	L. 010-1, point 15	Art. 1
Article 3(2)	Article 3, paragraphes 5 & 6	L. 222-8	n.a.
Article 3(3)	Article 6, paragraphe 2	L. 122-2, paragraphe 2, lettre c)	Art. 9
Article 3(4)(a)(i)	Article 07, paragraphe 4, lettre d)	L. 122-3, paragraphe 4, lettre d)	Art. 10
Article 3(4)(a)(ii)	Article 07, paragraphe 4, lettre f)	L. 122-3, paragraphe 4, lettre f)	Art. 10
Article 3(4)(b)	Article 07, paragraphe 4bis	L. 122-3, paragraphe 6	Art. 10
Article 3(4)(c)	Article 07, paragraphe 6	L. 122-3, paragraphe 7	Art. 10
Article 3(5)	Article 11bis	L. 122-8, paragraphe 3	Art. 12
Article 3(6)	Article 13	L. 122-8, paragraphe 1, L. 122-10	Art. 12
Article 3(7)(a)	Annexe I, Point 11bis	L. 122-4, point 27	Art. 11
Article 3(7)(b)	Annexe I, Point 23bis	L. 122-4, point 24	Art. 11
	Annexe I, Point 23quater	L. 122-4, point 26	Art. 11
	Annexe I, Point 23ter	L. 122-4, point 25	Art. 11

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
Article 4	<i>Directive 2011/83/UE</i>		
Article 4(1)(a)	Article 2, alinéa 1, point 3	L. 213-1, paragraphe 1, point 1	Art. 16
Article 4(1)(b)	Article 2, alinéa 1, point 4bis	L. 010-1, point 14	Art. 1
Article 4(1)(c)	Article 2, alinéa 1, point 5	L. 213-1, paragraphe 1, point 2	Art. 16
	Article 2, alinéa 1, point 6	L. 213-1, paragraphe 1, point 3	Art. 16
Article 4(1)(d)	Article 2, alinéa 1, point 11	L. 010-1 (projet de loi n°7818)	Art. 1
Article 4(1)(e)	Article 2, alinéa 1, points 16, 19, 20, 21	L. 010-1 (projet de loi n°7818)	Art. 1
	Article 2, alinéa 1, point 17, 18	L. 010-1, points 15 et 16	Art. 1
Article 4(2)(a)	Article 3, paragraphe 1	L. 113-1, paragraphe 2, alinéa 1	Art. 7
Article 4(2)(b)	Article 3, paragraphe 1bis	L. 113-1, paragraphe 2, alinéa 2	Art. 7
Article 4(2)(c)(i)	Article 3, paragraphe 3, lettre k)	L. 113-1, paragraphe 3, lettre k)	Art. 7
Article 4(2)(c)(ii)	Article 3, paragraphe 3, lettre n)	L. 113-1, paragraphe 3, lettre o)	Art. 7
Article 4(3)(a)	Article 5, paragraphe 1, lettre e)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre e)	Art. 7
Article 4(3)(b)	Article 5, paragraphe 1, lettre g)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre g)	Art. 7
	Article 5, paragraphe 1, lettre h)	L. 113-1, paragraphe 1, lettre h)	Art. 7
Article 4(4)(a)(i)	Article 6, paragraphe 1, lettre c)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre b)	Art. 19
Article 4(4)(a)(ii)	Article 6, paragraphe 1, lettre e)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre t)	Art. 19
Article 4(4)(a)(iii)	Article 6, paragraphe 1, lettre l)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre k)	Art. 19
Article 4(4)(a)(iv)	Article 6, paragraphe 1, lettre r)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre q)	Art. 19
	Article 6, paragraphe 1, lettre s)	L. 222-3, paragraphe 1, lettre r)	Art. 19
Article 4(4)(b)	Article 6, paragraphe 4	L. 222-3, paragraphe 4	Art. 19
Article 4(5)	Article 6bis	L. 112-2-1	Art. 5
Article 4(6)	Article 7, paragraphe 3	L. 222-7	Art. 22
222-2Article 4(7)(a)	Article 8, paragraphe 4	L. 222-4, R. 222-2	Art. 20
Article 4(7)(b)	Article 8, paragraphe 8	L. 222-4, paragraphe 7	Art. 20
Article 4(8)(a) et (b)	Article 9	L. 222-9, paragraphes 1 et 2	Art. 23
Article 4(9)	Article 10	L. 222-9, paragraphe 3	Art. 23
Article 4(10)	Article 13, paragraphes 4 à 8	L. 222-10-1	Art. 25
Article 4(11)(a)	Article 14, paragraphe 2bis	L. 222-10, paragraphe 9	Art. 24
Article 4(11)(b)	Article 14, paragraphe 4, lettre b) point (i)	L. 222-10, paragraphe 7	Art. 24
Article 4(12)(a)(i)	Article 16, alinéa 1er, lettre a)	L. 222-9, paragraphe 7, lettre a)	Art. 23
Article 4(12)(a)(ii)	Article 16, alinéa 1er, lettre m)	L. 222-9, paragraphe 7, lettre m)	Art. 23
Article 4(12)(b)	Article 16, alinéa 2	L. 222-8	n.a.
Article 4(13)	Article 24	L. 113-1, paragraphes 7 et 9, L. 213-7, paragraphes 2 et 4, L. 222-11, paragraphes 10 et 11	Art. 3 Art. 17 Art. 26
Article 4(14)	Article 29, paragraphe 1	n.a.	n.a.
Article 4(15)(a)	Annexe I, partie A	R. 222-1	n.a.
Article 4(15)(b)	Annexe I, partie B	R. 222-2	n.a.

<i>Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Directive modifiée par Directive (UE) 2019/2161</i>	<i>Articles du Code de la consommation</i>	<i>Articles du projet</i>
<i>Dispositions autonomes</i>			
Article 5		<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>
Article 6		<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>
Article 7		<i>n.a.</i>	Art. 28

*

FICHE FINANCIERE

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

Le présent projet de loi ne devrait pas avoir d'impact sur le Budget de l'État.

*

FICHE D'EVALUATION D'IMPACT

Mesures législatives et réglementaires

Intitulé du projet :	Projet de loi portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs.
Ministère initiateur :	Ministère de la Protection des consommateurs
Auteur :	Patrick Wildgen et Delphine Jeanpierre
Tél. :	247-73700
Courriel :	patrick.wildgen@mpc.etat.lu et delphine.jeanpierre@mpc.etat.lu
Objectif(s) du projet :	transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs
Autre(s) Ministère(s)/Organisme(s)/Commune(s)impliqué(e)(s) :	
Date :	17.09.2021

Mieux légiférer

1. Partie(s) prenante(s) (organismes divers, citoyens, ...) consultée(s) : Oui Non ⁸⁰

Si oui, laquelle/lesquelles :

Remarques/Observations :

⁸⁰ Double-click sur la case pour ouvrir la fenêtre permettant de l'activer

2. Destinataires du projet :
- Entreprises/Professions libérales : Oui Non
 - Citoyens : Oui Non
 - Administrations : Oui Non
3. Le principe « Think small first » est-il respecté ? Oui Non N.a.⁸¹
(c.-à-d. des exemptions ou dérogations sont-elles prévues suivant la taille de l'entreprise et/ou son secteur d'activité ?)
Remarques/Observations :
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 :
Code de la consommation publié sur legilux
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 administrative⁸² 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 administratif⁸³ 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.

⁸¹ N.a. : non applicable.

⁸² 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.

⁸³ 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.).

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.
Sinon, pourquoi ?
11. Le projet contribue-t-il en général à une :
simplification administrative, et/ou à une
amélioration de la qualité réglementaire ?
Remarques/Observations :
Oui Non
Oui Non
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 :
Non appl. (protection des consommateurs)
– 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 évaluation⁸⁴ ? Oui Non N.a.
18. Le projet introduit-il une exigence relative à la libre prestation de services transfrontaliers⁸⁵ ? Oui Non N.a.

⁸⁴ Article 15, paragraphe 2 de la directive « services » (cf. Note explicative, p. 10-11)

⁸⁵ 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

DISPOSITIONS PRELIMINAIRES – DEFINITIONS DE PORTEE GENERALE

Art. L. 010-1. Pour l'application du présent code, il faut entendre par:

- 1) «Consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 2) «Professionnel»: toute personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- 3) «Support durable»: tout instrument qui permet au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter aisément à l'avenir pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 4) «Enchère publique»: une méthode de vente selon laquelle le professionnel propose aux consommateurs des biens ou services au moyen d'une procédure de mise en concurrence transparente dirigée par un notaire ou un huissier de justice, à laquelle les consommateurs assistent ou peuvent assister en personne, et au terme de laquelle l'adjudicataire est tenu d'acquiescer ledit bien ou service;
- 5) «Contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique.

[Points 6) à 14) voir modifications par le projet de loi 7818]

- 15) **«Place de marché en ligne»: un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;**
- 16) **«Fournisseur de place de marché en ligne»: tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs.**

LIVRE 1 – Information des consommateurs et pratiques commerciales déloyales

TITRE 1 – Information des consommateurs

Chapitre 1.– Obligations générales d'information

Art. L. 111-1. (1) Avant la conclusion de tout contrat, le professionnel doit mettre, de façon claire et compréhensible, le consommateur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des biens ou services, **y compris des contenus numériques et des services numériques**, qu'il propose.

(2) Toute description des caractéristiques et qualités d'un bien ou service faite dans des documents et moyens de publicité, de même que toute déclaration de garantie commerciale y relative effectuée au moment de la publicité ou communiquée au consommateur, sont réputées faire partie intégrante du contrat relatif à ce bien ou à ce service, même si la publicité est le fait du fabricant, du détenteur ou de l'exploitant de la marque ou de tout autre professionnel situé en amont du professionnel en cause.

Lorsque le bien ou le service n'est pas conforme à cette description ou à cette déclaration, le consommateur peut demander la résolution du contrat.

Chapitre 2 – Indication des prix

Section 1 – Dispositions communes (Art. 112-1 à 112-2)

Art. L. 112-1. Tout professionnel doit, par voie de marquage, étiquetage, affichage ou par tout autre procédé approprié, informer le consommateur du prix des produits et des services, **y compris des contenus numériques et des services numériques**, qu'il offre.

Art. L. 112-2. (1) Le prix des produits et des services doit être porté à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible.

Les prix sont obligatoirement indiqués en euro.

(2) Sauf disposition législative ou réglementaire contraire, il ne peut être exigé de prix supérieurs à ceux qui sont indiqués.

(3) Les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation doivent indiquer des prix service compris.

(4) Lorsque, dans une communication commerciale telle que définie à l'article L. 222-12, il est fait référence au prix ~~de vente~~ d'un produit ou d'un service, ce dernier doit être indiqué en conformité avec le présent chapitre. Lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, le professionnel doit indiquer la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier.

Art. L. 112-2-1. (1) Toute annonce d'une réduction du prix d'un bien ou d'un service, indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction.

(2) Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.

Si le bien ou service, y compris le service numérique ou contenu numérique, est commercialisé depuis moins de trente jours, le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel depuis la commercialisation du bien ou service concerné.

(3) Par dérogation au paragraphe (2), si la réduction du prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.

Section 2 – Indication du prix des produits (Art. 112-3 à 112-7)

Section 3 – Indication du prix des services (Art. 112-8)

Section 4 – Sanctions

Art. L. 112-9. (1) Les infractions aux articles L. 112-1 à L. 112-8 sont punies d'une amende de 25 à 1.000 euros. Les amendes prévues au présent article sont de nature contraventionnelle.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1er prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(2) Des avertissements taxés peuvent être, décernés par les fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale.

(3) L'avertissement taxé est subordonné à la condition, soit que le contrevenant consent à verser immédiatement entre les mains des fonctionnaires préqualifiés la taxe due, soit, lorsque la taxe ne peut pas être perçue sur le lieu même de l'infraction, qu'il s'en acquitte dans le délai lui imparti par sommation.

Dans cette deuxième hypothèse le paiement peut notamment se faire dans le bureau de la police grand-ducale ou par versement au compte postal ou bancaire indiqué par la même sommation.

(4) L'avertissement taxé est remplacé par un procès-verbal ordinaire:

- 1° si le contrevenant n'a pas payé dans le délai imparti;
- 2° si le contrevenant déclare ne pas vouloir ou ne pas pouvoir payer la ou les taxes;
- 3° si le contrevenant était mineur au moment des faits.

(5) Le montant de la taxe ainsi que les modes du paiement sont fixés par règlement grand-ducal qui détermine aussi les modalités d'application du présent article et qui établira un catalogue groupant les contraventions suivant le montant des taxes à percevoir.

(6) En cas de concours réel, il y a autant d'avertissements taxés qu'il y a de contraventions constatées. En cas de concours idéal, la taxe la plus élevée est seule perçue.

(7) Les frais de rappel éventuels font partie intégrante de la taxe.

Le montant à percevoir par avertissement taxé ne peut pas dépasser le maximum de l'amende prévue au premier paragraphe du présent article.

(8) La taxe est à verser dans un délai de 45 jours à compter de la constatation de l'infraction. Elle est augmentée, le cas échéant, des frais de rappel. Son versement a pour conséquence d'arrêter toute poursuite.

Lorsque la taxe a été réglée après ce délai, elle est remboursée en cas d'acquiescement. Elle est imputée sur l'amende prononcée et sur les frais de justice éventuels en cas de condamnation. Dans ce cas, le paiement de la taxe ne préjudicie pas au sort d'une action en justice.

(9) Une amende de 50 à 2.000 euros peut être prononcée si le professionnel a de nouveau commis une infraction aux dispositions des articles L. 112-1 à L. 112-8, et ce avant l'expiration d'un délai de trois ans à partir du jour où une précédente condamnation en matière d'indication des prix est devenue irrévocable ou à partir du jour où l'intéressé s'est acquitté d'un avertissement taxé encouru du chef d'une même contravention.

Chapitre 3 – Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

Art. L. 113-1. (1) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou par une offre du même type, le professionnel, qu'il soit public ou privé, doit fournir, de façon claire et compréhensible, au consommateur les informations suivantes, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:

- a) les caractéristiques essentielles des biens ou services qu'il propose, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) l'identité du professionnel, par exemple sa ~~raison sociale~~, dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics, l'adresse géographique de son établissement et son numéro de téléphone;
- c) le prix total du bien ou du service toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance du fait de la nature du bien ou du service, le mode de calcul du prix et, s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement ou, lorsque ces frais ne peuvent être raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces frais peuvent être exigibles;
- d) le cas échéant, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter le service et les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;

- e) outre le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, **les contenus numériques et les services numériques**, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales telles que définies à l'article L. 212-10 du présent code, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;
- f) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- g) s'il y a lieu, **les fonctionnalités du contenu numérique la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques**, y compris les mesures de protection technique applicables;
- h) s'il y a lieu, **toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques** dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ~~ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que~~ , d'électricité ou de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.

Le paragraphe (1) s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.

(3) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux contrats:

- a) portant sur les services sociaux, y compris le logement social, l'aide à l'enfance et l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin, y compris les soins de longue durée;
- b) portant sur des 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, la délivrance et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
- c) portant sur les jeux d'argent, qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les jeux de casino et les transactions portant sur des paris;
- d) portant sur les services financiers tels que définis à l'article 222-1;
- e) portant sur la création, l'acquisition ou le transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers;
- f) portant sur la construction d'immeubles neufs, la transformation importante d'immeubles existants ou la location d'un logement à des fins résidentielles;
- g) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 5 concernant les voyages à forfait;
- h) qui relèvent du champ d'application du titre 2, livre 2, chapitre 3 concernant les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange;
- i) dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, sans préjudice d'obligations d'information auxquelles sont soumis les notaires en conformité avec les règles spécifiques les régissant;
- j) portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur;
- k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des articles L. 213-3, L. 213-5 et L. 213-6 et de l'article L. 222-4, paragraphe (2);

- l) conclus au moyen de distributeurs automatiques ou de sites commerciaux automatisés;
- m) conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants aux fins de l'utilisation de ces derniers ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, par internet ou par télécopie établie par le consommateur;
- n) portant sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion;
- o) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.**

(4) a) Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par le présent article.

b) Toute clause contraire au paragraphe qui précède est réputée nulle et non écrite.

(5) Le présent article s'applique sans préjudice d'exigences en matière d'information prévues par d'autres dispositions légales pouvant exister dans des secteurs spécifiques.

(6) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'informations essentielles peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(7) Les infractions au **premier** paragraphe **(1) du présent article** sont punies d'une amende de 251 à 15.000 euros.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(8) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions du paragraphe (1), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions du présent Chapitre, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(9) Par dérogation au paragraphe (7), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Titre 2 – Pratiques commerciales déloyales

Chapitre 1 – Dispositions générales

Art. L. 121-2. Pour l'application du présent titre, il faut entendre par:

- 1) «produit»: tout bien ou tout service, y compris les biens immeubles, **les services numériques et les contenus numériques, ainsi que** les droits et les obligations;
- 2) «pratiques commerciales des entreprises vis-à-vis des consommateurs» (ci-après également dénommées «pratiques commerciales»): toute action, omission, conduite, démarche ou communication commerciale, y compris la publicité et le marketing, de la part d'un professionnel, en relation directe avec la promotion, la vente ou la fourniture d'un produit aux consommateurs;
- 3) «altération substantielle du comportement économique des consommateurs»: l'utilisation d'une pratique commerciale compromettant sensiblement l'aptitude du consommateur à prendre une décision en connaissance de cause et l'amenant par conséquent à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement;
- 4) «code de conduite»: un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposées par les dispositions législatives, réglementaires ou administratives et qui définissent le comportement des professionnels qui s'engagent à être liés par lui en ce qui concerne une ou plusieurs pratiques commerciales ou un ou plusieurs secteurs d'activité;
- 5) «responsable de code»: toute entité, y compris un professionnel ou groupe de professionnels, responsable de l'élaboration et de la révision d'un code de conduite et/ou de la surveillance du respect de ce code par ceux qui se sont engagés à être liés par lui;
- 6) «diligence professionnelle»: le niveau de compétence spécialisée et de soins dont le professionnel est raisonnablement censé faire preuve vis-à-vis du consommateur, conformément aux usages honnêtes en matière commerciale, industrielle, artisanale ou libérale dans son domaine d'activité;
- 7) «invitation à l'achat»: une communication commerciale indiquant les caractéristiques du produit et son prix de façon appropriée en fonction des moyens utilisés pour cette communication commerciale et permettant ainsi au consommateur de faire un achat;
- 8) «influence injustifiée»: l'utilisation d'une position de force vis-à-vis du consommateur de manière à faire pression sur celui-ci, même sans avoir recours à la force physique ou menacer de le faire, de telle manière que son aptitude à prendre une décision en connaissance de cause soit limitée de manière significative;
- 9) «décision commerciale»: toute décision prise par un consommateur concernant l'opportunité, les modalités et les conditions relatives au fait d'acheter, de faire un paiement intégral ou partiel pour un produit, de conserver ou de se défaire d'un produit ou d'exercer un droit contractuel en rapport avec le produit; une telle décision peut amener le consommateur, soit à agir, soit à s'abstenir d'agir;
- 10) «profession réglementée»: une activité ou un ensemble d'activités professionnelles dont l'accès, l'exercice ou une des modalités d'exercice est subordonné directement ou indirectement à des dispositions législatives, réglementaires ou administratives relatives à la possession de qualifications professionnelles déterminées.
- 11) « classement » : la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication.**

Chapitre 2 – Pratiques commerciales déloyales

Art. L. 122-1. (1) Les pratiques commerciales déloyales sont interdites.

(2) Une pratique commerciale est déloyale si:

- a) elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle
- et

- b) elle altère ou est susceptible d'altérer de manière substantielle le comportement économique, par rapport au produit, du consommateur moyen qu'elle touche ou auquel elle s'adresse, ou du membre moyen du groupe lorsqu'une pratique commerciale est ciblée vers un groupe particulier de consommateurs.

(3) Les pratiques commerciales qui sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique d'un groupe clairement identifiable de consommateurs parce que ceux-ci sont particulièrement vulnérables à la pratique utilisée ou au produit qu'elle concerne en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité, alors que l'on pourrait raisonnablement attendre du professionnel qu'il prévienne cette conséquence, sont évaluées du point de vue du membre moyen de ce groupe. Cette disposition est sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou des déclarations qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.

(4) En particulier, sont déloyales les pratiques commerciales qui sont trompeuses, au sens de la section 1, ou agressives, au sens de la section 2.

Section 1 – Pratiques commerciales trompeuses
(Art. 122-2 à 122-4)

Sous-section 1 – Actions trompeuses (Art. 122-2)

Art. L. 122-2. (1) Une pratique commerciale est réputée trompeuse:

- 1) si elle contient des informations fausses;
- ou
- 2) si, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur le consommateur moyen, même si les informations présentées sont factuellement correctes, en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments ci-après et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement. Ces éléments concernent:
 - a) l'existence ou la nature du produit;
 - b) les caractéristiques principales du produit, telles que sa disponibilité, ses avantages, les risques qu'il présente, son exécution, sa composition, ses accessoires, le service après-vente et le traitement des réclamations, le mode et la date de fabrication ou de prestation, sa livraison, son aptitude à l'usage, son utilisation, sa quantité, ses spécifications, son origine géographique ou commerciale ou les résultats qui peuvent être attendus de son utilisation ou les résultats et les caractéristiques essentielles des tests ou contrôles effectués sur le produit;
 - c) l'étendue des engagements du professionnel, la motivation de la pratique commerciale et la nature du processus de vente, ainsi que toute affirmation ou tout symbole faisant croire que le professionnel ou le produit bénéficie d'un parrainage ou d'un appui direct ou indirect;
 - d) le prix ou le mode de calcul du prix, ou l'existence d'un avantage spécifique quant au prix;
 - e) la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation;
 - f) la nature, les qualités et les droits du professionnel ou de son représentant, tels que son identité et son patrimoine, ses qualifications, son statut, son agrément, son affiliation ou ses liens ou ses droits de propriété industrielle, commerciale ou intellectuelle ou les récompenses et distinctions qu'il a reçues;
 - g) les droits du consommateur, en particulier le droit de remplacement ou de remboursement selon l'article L. 212-5 du Code de la consommation en matière de garantie légale, ou les risques qu'il peut encourir.

(2) Est également réputée trompeuse une pratique commerciale si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle amène ou est susceptible d'amener le consommateur moyen à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement, et qu'elle implique:

- a) toute activité de marketing concernant un produit, y compris la publicité comparative, créant une confusion avec un autre produit, marque, nom commercial ou autre signe distinctif d'un concurrent;

- b) le non-respect par le professionnel d'engagements contenus dans un code de conduite par lequel il s'est engagé à être lié, dès lors que ces engagements sont fermes et vérifiables, et qu'il indique qu'il est lié par le code;
- c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.**

Sous-section 2 – Omissions trompeuses (Art. 122-3)

Art. L. 122-3. (1) Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(2) Est également considérée comme une omission trompeuse, une pratique commerciale par laquelle un professionnel, compte tenu des aspects mentionnés au (1), dissimule une information substantielle visée audit paragraphe ou la fournit de façon peu claire, inintelligible, ambiguë ou à contretemps ou lorsqu'il n'indique pas sa véritable intention commerciale dès lors que celle-ci ne ressort pas déjà du contexte et lorsque, dans l'un ou l'autre cas, le consommateur moyen est ainsi amené ou est susceptible d'être amené à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

(3) En vue de déterminer si des informations ont été omises lorsque le moyen de communication utilisé aux fins de la pratique commerciale impose des limites d'espace ou de temps, il doit être tenu compte de ces limites ainsi que de toute mesure prise par le professionnel pour mettre les informations à la disposition du consommateur par d'autres moyens.

(4) Lors d'une invitation à l'achat, sont considérées comme substantielles, dès lors qu'elles ne ressortent pas déjà du contexte, les informations suivantes:

- a) les caractéristiques principales du produit, dans la mesure appropriée eu égard au moyen de communication utilisé et au produit concerné;
- b) l'adresse géographique et l'identité du professionnel, par exemple sa raison sociale et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- c) le prix toutes taxes comprises, ou, lorsque la nature du produit signifie que le prix ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, la manière dont le prix est calculé, ainsi que, le cas échéant, tous les coûts supplémentaires de transport, de livraison et postaux, ou, lorsque ces coûts ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention que ces coûts peuvent être à la charge du consommateur;

~~**d) les modalités de paiement, de livraison, d'exécution et de traitement des réclamations, si elles diffèrent des exigences de la diligence professionnelle;**~~

d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle ;

e) le cas échéant, l'existence d'un droit de rétractation;

f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.

(5) Sont également réputées substantielles les informations à arrêter par règlement grand-ducal qui sont relatives aux communications commerciales, y compris la publicité ou le marketing.

(6) Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transac-

tions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles.

L'alinéa 1 ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne.

(7) Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.

*Sous-section 3 – Pratiques commerciales trompeuses
en toutes circonstances (Art. 122-4)*

Art. L. 122-4. Les pratiques commerciales trompeuses ci-après sont réputées déloyales en toutes circonstances:

- 1) Pour un professionnel, se prétendre signataire d'un code de conduite alors qu'il ne l'est pas.
- 2) Afficher un certificat, un label de qualité, ou un équivalent sans avoir obtenu l'autorisation nécessaire.
- 3) Affirmer qu'un code de conduite a reçu l'approbation d'un organisme public ou autre alors que ce n'est pas le cas.
- 4) Affirmer qu'un professionnel (y compris ses pratiques commerciales) ou qu'un produit a été agréé, approuvé ou autorisé par un organisme public ou privé alors que ce n'est pas le cas ou sans respecter les conditions de l'agrément, de l'approbation ou de l'autorisation reçue.
- 5) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué sans révéler les raisons plausibles que pourrait avoir le professionnel de penser qu'il ne pourra pas le faire lui-même, ou faire fournir par un autre professionnel, les produits en question ou des produits équivalents au prix indiqué, pendant une période et dans des quantités qui soient raisonnables compte tenu du produit, de l'ampleur de la publicité faite pour le produit et du prix proposé (publicité appât).
- 6) Proposer l'achat de produits à un prix indiqué et ensuite, dans le but de faire la promotion d'un produit différent:
 - a) soit refuser de présenter aux consommateurs l'article ayant fait l'objet de la publicité,
 - b) soit refuser de prendre des commandes concernant cet article ou de le livrer dans un délai raisonnable,
 - c) soit en présenter un échantillon défectueux.
- 7) Déclarer faussement qu'un produit ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée afin d'obtenir une décision immédiate et priver les consommateurs d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause.
- 8) S'engager à fournir un service après-vente aux consommateurs avec lesquels le professionnel a communiqué avant la transaction dans une langue qui n'est pas une langue officielle de l'État membre dans lequel il est établi et, ensuite, assurer ce service uniquement dans une autre langue sans clairement en informer le consommateur avant que celui-ci ne s'engage dans la transaction.
- 9) Déclarer ou donner l'impression que la vente d'un produit est licite alors qu'elle ne l'est pas.
- 10) Présenter les droits conférés au consommateur par les dispositions légales ou réglementaires comme constituant une caractéristique propre à la proposition faite par le professionnel.
- 11) Utiliser un contenu rédactionnel dans les médias pour faire la promotion d'un produit, alors que le professionnel a financé celle-ci lui-même, sans l'indiquer clairement dans le contenu ou à l'aide d'images ou de sons clairement identifiables par le consommateur (publireportage).

- 12) Formuler des affirmations factuellement inexactes en ce qui concerne la nature et l'ampleur des risques auxquels s'expose le consommateur sur le plan de sa sécurité personnelle ou de celle de sa famille s'il n'achète pas le produit.
- 13) Promouvoir un produit similaire à celui d'un fabricant particulier de manière à inciter délibérément le consommateur à penser que le produit provient de ce même fabricant alors que tel n'est pas le cas.
- 14) Créer, exploiter ou promouvoir un système de promotion pyramidale dans lequel un consommateur verse une participation en échange de la possibilité de percevoir une contrepartie provenant essentiellement de l'entrée d'autres consommateurs dans le système plutôt que de la vente ou de la consommation de produits.
- 15) Déclarer que le professionnel est sur le point de cesser ses activités ou de les établir ailleurs alors que tel n'est pas le cas.
- 16) Affirmer d'un produit qu'il augmente les chances de gagner aux jeux de hasard.
- 17) Affirmer faussement qu'un produit est de nature à guérir des maladies, des dysfonctionnements ou des malformations.
- 18) Communiquer des informations factuellement inexactes sur les conditions de marché ou sur les possibilités de trouver le produit, dans le but d'inciter le consommateur à acquérir celui-ci à des conditions moins favorables que les conditions normales de marché.
- 19) Affirmer, dans le cadre d'une pratique commerciale⁵, qu'un concours est organisé ou qu'un prix peut être gagné sans attribuer les prix décrits ou un équivalent raisonnable.
- 20) Décrire un produit comme étant «gratuit», «à titre gracieux», «sans frais» ou autres termes similaires si le consommateur doit payer quoi que ce soit d'autre que les coûts inévitables liés à la réponse à la pratique commerciale et au fait de prendre possession ou livraison de l'article.
- 21) Inclure dans le matériel promotionnel une facture ou un document similaire demandant paiement qui donne au consommateur l'impression qu'il a déjà commandé le produit commercialisé alors que ce n'est pas le cas.
- 22) Affirmer faussement ou donner l'impression que le professionnel agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, ou se présenter faussement comme un consommateur.
- 23) Créer faussement l'impression que le service après-vente en rapport avec un produit est disponible dans un État membre autre que celui dans lequel le produit est vendu.
- 24) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.**
- 25) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.**
- 26) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.**
- 27) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.**

Section 2 – Pratiques commerciales agressives
(Art. 122-5 à 122-7)

Section 3 – Des sanctions

Art. L. 122-8 (1) Sont punis d'une amende de 251 à 120.000 euros ceux qui contreviennent aux dispositions

- des articles L. 122-1 à L. 122-5;
- de l'article L. 122-7.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(2) Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat, conclue en violation du présent titre, est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(3) Le professionnel qui fait naître par la conception ou la présentation de la communication, l'impression que le consommateur a gagné un lot, doit fournir ce lot au consommateur.

(4) Sans préjudice des sanctions prévues par le présent article et de toute autre mesure de réparation qui lui est reconnue par la loi, le consommateur victime d'une pratique commerciale déloyale visée au Chapitre 2 du présent Titre peut notamment exercer tout recours visant à l'obtention de la réparation des dommages subis et à une réduction du prix ou la fin du contrat dans les conditions prévues par la loi.

Art. L. 122-9 (1) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des articles L. 122-1 à L. 122-5 ou de l'article L. 122-7, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

(2) Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées à l'alinéa 1^{er}, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

(3) Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Les paragraphes (1) à (3) sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

Art. L. 122-10 Par dérogation à l'article L. 122-8, paragraphe (1), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

LIVRE 2 – Contrats conclus avec les consommateurs

Titre 1 – Dispositions générales

Chapitre 1 – Conditions générales

Section 1 – Connaissance et acceptation

Section 2 – Clauses abusives

Art. L. 211-2. (1) Dans les contrats conclus entre un professionnel et un consommateur, toute clause ou toute combinaison de clauses qui entraîne dans le contrat un déséquilibre des droits et obligations au préjudice du consommateur est abusive et, comme telle, réputée nulle et non écrite.

Le caractère abusif d'une clause peut s'apprécier également au regard de celles contenues dans un autre contrat lorsque la conclusion ou l'exécution de ces deux contrats dépendent juridiquement l'un de l'autre.

(2) En cas de doute sur le sens d'une clause, l'interprétation la plus favorable pour le consommateur prévaut. Cette règle d'interprétation n'est pas d'application dans le cadre de l'action en cessation prévue à l'article L. 320-3.

Art. L. 211-3. Sont notamment à considérer comme abusives au sens de l'article précédent:

- 1) Les clauses excluant ou limitant la garantie légale en cas de vice caché ou de défaut de conformité.
- 2) Toute clause portant augmentation de la créance en raison de sa réclamation en justice.
- 3) Les clauses interdisant au consommateur de suspendre en tout ou en partie le versement des sommes dues si le professionnel ne remplit pas ses obligations.
- 4) Les clauses, selon lesquelles le professionnel se réserve le droit de modifier ou de rompre unilatéralement le contrat sans motif spécifique et valable stipulé dans le contrat.
- 5) Les clauses excluant le droit pour le consommateur de demander la résiliation du contrat, lorsque la fourniture ou la prestation n'est pas effectuée dans le délai promis ou, à défaut d'indication de délai, dans un délai raisonnable ou d'usage.
- 6) Les clauses, par lesquelles le professionnel se réserve, sans motif valable et spécifié dans le contrat, le droit de fixer unilatéralement la date d'exécution de son obligation.
- 7) Les clauses prévoyant que les biens ne doivent pas correspondre à leurs éléments descriptifs essentiels pour le consommateur ou à l'échantillon ou à l'usage spécifié par le consommateur et accepté par le professionnel ou, à défaut de cette spécification, à leur usage normal.
- 8) Les clauses réservant au professionnel le droit de déterminer unilatéralement si le bien ou la prestation est conforme ou non au contrat.
- 9) Les clauses, selon lesquelles le contrat est prorogé pour une durée supérieure à un an si le consommateur ne le dénonce pas à une date déterminée.
- 10) Les clauses prévoyant la détermination du prix au moment de la fourniture ou des fournitures successives ou permettant au stipulant de l'augmenter, même en considération de critères objectifs, si le consommateur n'a pas corrélativement le droit de résilier le contrat lorsque le prix définitif devient excessif pour le consommateur par rapport à celui auquel il pouvait s'attendre lors de la conclusion du contrat.
- 11) Les clauses imposant au consommateur un délai anormalement court pour faire des réclamations au professionnel.
- 12) Les clauses excluant le droit pour le consommateur de résilier le contrat lorsque le professionnel a l'obligation de réparer le bien et n'a pas satisfait à cette obligation dans un délai raisonnable.
- 13) Les clauses excluant pour le consommateur le droit de recourir aux tribunaux de droit commun.
- 14) Les clauses permettant au professionnel de substituer à la fourniture ou à la prestation promise une fourniture ou une prestation différente, à moins que celle-ci n'ait été spécifiée au contrat et expressément acceptée par le consommateur.

- 15) Les clauses imposant au consommateur la charge de la preuve incombant normalement au professionnel.
- 16) Les clauses interdisant au consommateur d'invoquer la compensation à l'égard du professionnel.
- 17) Les clauses contenues dans des contrats portant sur la fourniture de gaz, d'électricité ou de combustibles et obligeant à un minimum de consommation.
- 18) Les clauses, par lesquelles celui qui s'engage à effectuer un travail déterminé sur une chose qui lui est remise à cette fin, exclut ou limite son obligation de veiller à la conservation de cette chose et de la restituer après le travail effectué.
- 19) Les clauses, par lesquelles le consommateur renonce à l'égard du réparateur d'une chose ou à l'égard de celui qui effectue sur elle des travaux, d'invoquer la garantie incombant à un vendeur professionnel en raison des travaux et pièces neuves fournis par celui-ci.
- 20) Les clauses, par lesquelles un consommateur consent à une cession de créance au profit d'un tiers en renonçant à faire valoir contre celui-ci les droits et exceptions qu'il pouvait faire valoir contre son cocontractant.
- 21) Les clauses excluant ou limitant la responsabilité légale du professionnel en cas de mort d'un consommateur ou de dommages corporels causés à celui-ci, résultant d'un acte ou d'une omission de ce professionnel.
- 22) Les clauses qui permettent au professionnel de retenir des sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci renonce à conclure ou à exécuter le contrat, sans prévoir le droit, pour le consommateur, de percevoir une indemnité d'un montant équivalent de la part du professionnel lorsque c'est celui-ci qui renonce.
- 23) Les clauses qui constatent de manière irréfragable l'adhésion du consommateur à des clauses dont il n'a pas eu, effectivement, l'occasion de prendre connaissance avant la conclusion du contrat.
- 24) Les clauses qui ont pour objet de restreindre l'obligation du professionnel de respecter les engagements pris par ses mandataires ou de souscrire ces engagements au respect d'une formalité particulière.

Art. L. 211-4. (1) Le professionnel qui invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses, déclarée abusive et comme telle nulle et non écrite, par une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée intervenue à son égard, est puni d'une amende de 300 à 10.000 euros.

(2) L'imposition de la sanction prévue au paragraphe (1) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance que le professionnel invoque à l'encontre d'un consommateur une clause ou une combinaison de clauses abusive au sens de l'article L. 211-3, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à 15 jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (1), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Art. L. 211-5. La présente section ne s'applique pas aux clauses contractuelles qui sont fixées directement ou indirectement par des dispositions légales ou réglementaires ainsi que par des dispositions ou des principes des conventions internationales ratifiées par le Luxembourg ou dont l'Union européenne est partie, notamment dans le domaine des transports.

Section 3 – Dispositions impératives

Chapitre 2 – Garanties

«Chapitre 3 – Autres droits des consommateurs

Section 1 – Champ d'application (Art. 213-1)

Art. L. 213-1. (1) Au sens du présent chapitre, on entend par:

- 1) «bien»: **a)** tout objet mobilier corporel, sauf les objets vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice; l'eau, le gaz et l'électricité sont considérés comme des «biens» lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée ;
b) tout objet mobilier corporel qui intègre un contenu numérique ou un service numérique ou est interconnecté avec un tel contenu ou un tel service d'une manière telle que l'absence de ce contenu numérique ou de ce service numérique empêcherait ce bien de remplir ses fonctions («bien comportant des éléments numériques»);
- 2) «contrat de vente»: tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété des biens au consommateur **et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de ceux-ci**, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 3) «contrat de service»: tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur **et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci y compris un service numérique.**

(2) Les articles L. 213-2 et L. 213-4 s'appliquent aux contrats de vente. Ils ne s'appliquent pas aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, de chauffage urbain ou de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Les articles L. 213-3, L. 213-5 à L. 213-7 sont applicables aux contrats de vente et de service ainsi qu'aux contrats de fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique.

(4) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, le présent chapitre s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).

Section 2 – Livraison (Art. 213-2)

Section 3 – Frais pour l'utilisation du moyen de paiement
(Art. 213-3)

Section 4 – Transfert du risque (Art. 213-4)

Section 5 – Communication au téléphone (Art. 213-5)

Section 6 – Paiements supplémentaires (Art. 213-6)

Section 7 – Fourniture non demandée d'un bien ou service

Art. L. 213-7 (1) En cas de fourniture non demandée, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La charge de la preuve concernant la demande d'une fourniture incombe au professionnel.

(2) Le fait d'exiger une contre-prestation, le renvoi ou la conservation en cas de fourniture non demandée est puni d'une amende de 251 à 120.000 euros.

L'imposition de la sanction prévue à l'alinéa 1^{er} prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

(3) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions de la présente Section, il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions de la présente Section, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité dans un délai raisonnable avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(4) Par dérogation au paragraphe (2), alinéa 1^{er}, lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

Titre 2 – Contrats particuliers

Chapitre 1 – Dispositions communes (Art. 221-1 à 221-3)

Art. L. 221-2. (1) En temps utile avant la conclusion d'un contrat visé par les chapitres 2 à 4, le consommateur doit recevoir les informations suivantes:

- a) l'identité du professionnel, **par exemple sa dénomination ou raison sociale, les numéros d'enregistrement auprès de registres publics**, l'adresse géographique à laquelle le professionnel est établi;
- b) les caractéristiques essentielles du bien ou service;
- c) le prix du bien ou du service, toutes taxes comprises ou, lorsqu'un prix exact ne peut être déterminé, la méthode de détermination du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
- d) les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution;
- e) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation.

(2) Les informations visées au paragraphe (1) doivent être fournies de manière claire et compréhensible.

(3) La preuve de l'exécution des obligations mentionnées au présent article est à charge du professionnel.

Chapitre 2 – Contrats à distance et hors établissement 5 (Art. 222-1 à 222-23)

Section 1 – Contrats à distance et hors établissement hors services financiers (Art. 222-2 à 222-11)

Sous-section 1 – Champ d'application (Art. 222-2)

Sous-section 2 – Informations précontractuelles concernant les contrats à distance (Art. 222-3)

Art. L. 222-3. (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- ~~b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique, lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;~~
- b) l'adresse géographique de l'établissement du professionnel ainsi que son numéro de téléphone et son adresse électronique, en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;

- c) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point b), l'adresse géographique du siège commercial du professionnel et, s'il y a lieu, celle du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- d) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix, et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix est communiqué;
- e) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- f) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- g) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
- h) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement pas être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
- i) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- j) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- k) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, **les contenus numériques et les services numériques**;
- l) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- m) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- n) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- o) s'il a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- p) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- q) s'il y a lieu, **les fonctionnalités du contenu numérique la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques**, y compris les mesures de protection technique applicables;
- r) s'il y a lieu, **toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques** dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- s) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci ;
- t) **s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.**

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b) et c) du présent article peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points g), h) et i), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat à distance et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point d), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point h), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et la sous-section 3 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique et par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique ou de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section et de la sous-section 3, la disposition de ces sous-sections prime.

(9) Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice des articles L. 122-1 à L. 122-7 les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de L. 121-2, point 11 et L. 122-3 paragraphe (6), des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;**
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;**
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;**
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national.**

*Sous-section 3 – Obligations formelles concernant
les contrats à distance (Art. 222-4 à 222-5)*

Art. L. 222-4. (1) Les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), doivent être fournies par le professionnel au consommateur, ou mises à sa disposition par le professionnel sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée, dans un langage clair et compréhensible. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

(2) Si un contrat à distance devant être conclu par voie électronique oblige le consommateur à payer, le professionnel informe le consommateur d'une manière claire et apparente, et directement avant que le consommateur ne passe sa commande, des informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a) et c) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), n) et o).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de payer» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Tout contrat conclu en violation du présent alinéa est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Par dérogation à l'article L. 222-2, paragraphe (1), le présent paragraphe s'applique aux contrats portant sur les services de transport de passagers.

(3) Les sites de commerce en ligne indiquent clairement et lisiblement, au plus tard lors du début du processus de commande, si des restrictions de livraison s'appliquent et quels moyens de paiement sont acceptés.

(4) Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question et avant la conclusion du contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), points a), b), c) et e) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points a), d), g) et n) **à l'exception du modèle de formulaire de rétractation visé à l'article L. 222-9, paragraphe (5), lettre (a)**. Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3, paragraphe (1), sous une forme adaptée conformément au paragraphe (1).

(5) Sans préjudice du paragraphe (4) et de l'article L. 222-11, paragraphe (1), dans le cas où le professionnel contacte le consommateur par téléphone en vue de conclure un contrat à distance, le professionnel indique explicitement au début de toute conversation avec le consommateur son identité et, le cas échéant, l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue cet appel téléphonique, et précise la nature commerciale de l'appel.

(6) Lorsqu'un contrat à distance est conclu par téléphone, le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur sur un support durable. Le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit.

(7) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, paragraphe (2) **et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer**, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse **et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.**

(8) Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions relatives à la conclusion de contrats et à la passation de commandes par voie électronique telles qu'elles figurent aux articles 50 et 52 de la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique.

(9) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

*Sous-section 4 – Informations précontractuelles concernant
les contrats hors établissement (Art. 222-6)*

Art. L. 222-6. (1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2, le professionnel doit fournir au consommateur, avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes qui engagent contractuellement le professionnel:

- a) les principales caractéristiques du bien ou du service, dans la mesure appropriée au support de communication utilisé et au bien ou service concerné;
- b) ~~l'identité du professionnel;~~**
- c) l'adresse géographique du professionnel, son numéro de téléphone ~~et de télécopieur~~ et son adresse électronique, ~~lorsqu'ils sont disponibles, pour permettre en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent~~ au consommateur de le contacter rapidement et efficacement et, le cas échéant, l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), l'adresse géographique du siège commercial et le cas échéant du siège social de l'entreprise et, s'il y a lieu, celle(s) du professionnel pour le compte duquel il agit, à laquelle le consommateur peut adresser une éventuelle réclamation;
- e) s'il y a lieu, tous les frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement qui s'additionnent au prix et tous les autres frais éventuels ou, lorsque de tels frais supplémentaires ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, la mention qu'ils peuvent être exigibles. Dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation. Lorsque de tels contrats sont facturés à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels. Lorsque le coût total ne peut être raisonnablement calculé à l'avance, le mode de calcul du prix doit être communiqué;
- f) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- g) la date à laquelle le professionnel s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par le professionnel pour le traitement des réclamations;
- h) lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5), ainsi que le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal;
- i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation;
- j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (3), l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article L. 222-10, paragraphe (6);
- k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- l) le rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques;
- m) le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- n) l'existence de codes de conduite applicables, tels que définis à l'article 121-2, point 4 et comment en obtenir une copie, le cas échéant;
- o) la durée du contrat, s'il y a lieu, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- p) s'il y a lieu, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- q) le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande du professionnel, ainsi que les conditions y afférentes;
- r) s'il y a lieu, les fonctionnalités du contenu numérique, des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

- s) s'il y a lieu, ~~toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels~~ **toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques** et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;
- t) le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle le professionnel est soumis et les modalités d'accès à celle-ci ;
- u) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée.**

(2) Le paragraphe (1) s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.

(3) Dans le cas d'une enchère publique, les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et au paragraphe (1), points b), c) et d) du présent article, peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le notaire ou l'huissier de justice.

(4) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point e) et au paragraphe (1), points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

(5) Les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et au paragraphe (1) font partie intégrante du contrat hors établissement et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties contractantes n'en décident autrement de manière expresse.

(6) Si le professionnel n'a pas respecté les obligations d'information relatives aux frais supplémentaires et aux autres frais visées au paragraphe (1), point e), ou aux frais de renvoi du bien, visées au paragraphe (1), point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

(7) Les exigences en matière d'information prévues par la présente sous-section et de la sous-section 5 s'appliquent sans préjudice d'exigences supplémentaires prévues par la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur.

(8) Si une disposition de la loi de la loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente sous-section ou de la sous-section 5, la disposition de ces sous-sections prime.

*Sous-section 5 – Obligations formelles concernant
les contrats hors établissement (Art. 222-7)*

Art. L. 222-7. (1) Le professionnel fournit les informations prévues à l'article L. 222-6, paragraphe (1) au consommateur sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable. Ces informations sont lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible.

(2) Le professionnel fournit au consommateur une copie du contrat signé ou la confirmation du contrat sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable, y compris, le cas échéant, la confirmation de l'accord exprès préalable et de la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service.

(3) Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article L. 222-9, para-

graphe (2), **et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer**, le professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable **et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.**

(4) En ce qui concerne les contrats hors établissement par lesquels le consommateur a explicitement fait appel aux services du professionnel pour effectuer des travaux de réparation ou de maintenance et en vertu desquels le professionnel et le consommateur exécutent immédiatement leurs obligations contractuelles et le paiement à effectuer par le consommateur ne dépasse pas 200,- EUR:

- a) le professionnel fournit au consommateur les informations visées à l'article L. 221-2, paragraphe (1), point a) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points b) et c), et les informations sur le prix ou le mode de calcul du prix ainsi qu'une estimation du prix total, sur papier ou, moyennant accord du consommateur, sur un autre support durable; le professionnel fournit les informations visées à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points a), h) et k), mais il peut choisir de ne pas les fournir sur papier ou sur un autre support durable, moyennant accord exprès du consommateur;
- b) la confirmation du contrat fournie conformément au paragraphe (2) du présent article contient les informations prévues à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1).

(5) La charge de la preuve concernant le respect des exigences conformément au présent article incombe au professionnel.

Sous-section 6 – Vente de porte en porte (Art. 222-8)

Sous-section 7 – Droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement (Art. 222-9 à 222-10)

Art. L. 222-9. (1) En dehors des cas où les exceptions prévues au paragraphe (7) du présent article s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement sans avoir à motiver sa décision et sans encourir d'autres coûts que ceux prévus à l'article L. 222-10.

(2) Sans préjudice du paragraphe (3) du présent article, le délai de rétractation visé au paragraphe (1) expire après une période de quatorze jours à compter:

- a) en ce qui concerne les contrats de service, du jour de la conclusion du contrat;
- b) en ce qui concerne les contrats de vente, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du bien ou:
 - i. dans le cas de biens multiples commandés par le consommateur dans une seule commande et livrés séparément, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier bien;
 - ii. dans le cas de la livraison d'un bien composé de lots ou de pièces multiples, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce;
 - iii. dans le cas des contrats portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps définie, du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession du premier bien;
- c) en ce qui concerne les contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz et d'électricité lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel, du jour de la conclusion du contrat.

(3) Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige (...) l'article L. 222-3 paragraphe (1) point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois et prend cours à la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément au paragraphe (2) du présent article.

(4) Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe (3) du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent

article, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour de la réception de ces informations par le consommateur.

(5) Le consommateur informe le professionnel, avant l'expiration du délai de rétractation, de sa décision de se rétracter du contrat. Pour ce faire, le consommateur peut soit:

- a) utiliser le modèle de formulaire de rétractation repris dans un règlement grand-ducal; ou
- b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au premier alinéa du présent paragraphe, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet du professionnel, soit le modèle de formulaire de rétractation visé audit alinéa et repris dans un règlement grand-ducal, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, le professionnel est tenu de communiquer sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

La charge de la preuve concernant l'exercice du droit de rétractation conformément au présent article incombe au consommateur

(6) L'exercice du droit de rétractation a pour effet d'éteindre l'obligation des parties:

- a) d'exécuter le contrat à distance ou le contrat hors établissement; ou
- b) de conclure le contrat à distance ou hors établissement, dans les cas où le consommateur a fait une offre.

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

Sans préjudice du paragraphe précédent et de l'article L. 224-16 du présent code, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou hors établissement conformément au présent article entraîne la résiliation de tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception des frais prévus à l'article L. 222-10.

(7) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation pour les contrats:

- a) de fourniture de services après que le service a été pleinement exécuté **mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement** si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- d) de fourniture de biens qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- e) de fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- f) de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
- g) de fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;
- h) dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;
- i) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;

- j) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;
- k) de ventes conclus lors d'enchères publiques;
- l) de fourniture de services d'hébergement (autres qu'à des fins résidentielles), de transport de biens, de location de voitures, de restauration, ou liés à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
- m) de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition **qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, si:**
 - (i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;**
 - (ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et**
 - (iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article L. 222-7, paragraphe (2), ou à l'article L. 222-5.**

Art. L. 222-10. (1) En cas d'exercice du droit de rétractation relatif à un contrat à distance ou hors établissement, le professionnel est tenu au remboursement des paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison. Les seuls frais qui peuvent être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi des marchandises tels que visés au paragraphe (4) du présent article.

Ce remboursement doit être effectué sans retard excessif et, en tout cas, dans un délai de quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article L. 222-9. La somme due est de plein droit majorée du taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai.

Le professionnel effectue le remboursement visé aux deux premiers alinéas du présent paragraphe en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

(2) Nonobstant le paragraphe (1) du présent article, le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par le professionnel.

(3) S'agissant des contrats de vente, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens, ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve d'expédition des biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

(4) A moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens, le consommateur renvoie ou rend les biens au professionnel ou à une personne habilitée par ce dernier à recevoir les biens.

Ce renvoi doit être effectué sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter du contrat au professionnel conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (5). Ce délai est respecté si le consommateur renvoie les biens avant l'expiration du délai de quatorze jours.

Le consommateur supporte uniquement les coûts directs engendrés par le renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur qu'il doit les prendre en charge.

En ce qui concerne les contrats hors établissement, lorsque les biens ont été livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par la poste en raison de leur nature.

(5) La responsabilité du consommateur n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation des biens résultant de manipulations des biens autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le

bon fonctionnement de ces biens. Le consommateur n'est pas responsable, en tout état de cause, de la dépréciation des biens lorsque le professionnel a omis de l'informer de son droit de rétractation conformément à l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) et à l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h).

(6) Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou à l'article L. 222-7, paragraphe (3), il paie au professionnel un montant qui est proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où il a informé le professionnel de l'exercice du droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. Le montant proportionnel à payer par le consommateur au professionnel est calculé sur la base du prix total convenu dans le contrat. Si le prix total est excessif, le montant approprié est calculé sur la base de la valeur marchande de ce qui a été fourni.

(7) Le consommateur n'est redevable d'aucun coût:

- a) pour la prestation de services ou pour la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, en tout ou partie, pendant le délai de rétractation, lorsque:
 - i. le professionnel a omis de fournir les informations visées à l'article L. 222-3, paragraphe (1), points g) ou i) ou à l'article L. 222-6, paragraphe (1), points h) ou j); ou
 - ii. lorsque le consommateur n'a pas expressément demandé que l'exécution commence pendant le délai de rétractation en application de l'article L. 222-4, paragraphe (7) ou de l'article L. 222-7, paragraphe (3); ou
- b) pour la fourniture, en tout ou partie, d'un contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, lorsque:
 - i. le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze jours visé à l'article L. 222-9; ou
 - ii. le consommateur n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation en donnant son accord; ou
 - iii. le professionnel a omis de fournir une confirmation conformément à l'article L. 222-5, paragraphes 1 et 2 ou à l'article L. 222-7, paragraphe (2).

(8) Sauf disposition contraire du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

(9) En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.

Art. L. 222-10-1 (1) En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du 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.

(2) Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;**
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;**
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou**
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.**

(3) Sauf dans les situations visées au paragraphe (2), lettres a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données

à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

(4) Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

(5) En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe (3).

Sous-section 8 – Dispositions spécifiques et sanctions

Art. L. 222-11 (1) L'utilisation par un professionnel des techniques de communication à distance suivantes nécessite le consentement préalable du consommateur:

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

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

(2) La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information précontractuelle,
- d'une confirmation du contrat,
- du respect des délais et du consentement du consommateur,

incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(3) Le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'information essentielles dans les contrats conclus à distance ou hors établissement peut entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(4) Sera puni d'une amende de 251 à 15.000 euros celui qui n'aura pas respecté les obligations d'information des articles L. 221-2, paragraphes 1er et 2, L. 222-3, paragraphe 1er, L. 222-4, L. 222-6, paragraphe 1er et L. 222-7, paragraphes 1er, 3 et 4.

(5) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur la confirmation du contrat conclu à distance ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-5.

(6) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation d'un contrat conclu à distance prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1er, point g) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(7) Sera puni d'une amende de 500 à 75.000 euros celui qui ne fournit pas au consommateur une copie du contrat conclu hors établissement signé, la confirmation du contrat ou la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur pour la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dans les conditions prévues à l'article L. 222-7, paragraphe 2.

(8) Sera puni de la même peine celui qui ne fournit pas au consommateur le formulaire de rétractation prévu à l'article L. 222-6, paragraphe 1er, point h) ou celui qui lui fournit un formulaire non conforme à ces dispositions.

(9) Tout manquement aux dispositions des articles L. 221-3, L. 222-9 et L. 222-10 encadrant les conditions d'exercice du droit de rétractation reconnu au consommateur, ainsi que ses effets, sera puni d'une amende de 500 à 50.000 euros.

(10) L'imposition d'une sanction prévue aux paragraphes (4) à (9) prend en considération les critères non exhaustifs et indicatifs suivants, le cas échéant :

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;**
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;**
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;**
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;**
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 précité;**
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.**

(11) Si le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions prend connaissance du non-respect par un professionnel des dispositions des paragraphes (4) à (9), il peut inviter le professionnel à fournir des explications endéans un délai qui ne saurait être inférieur à quinze jours calendriers.

Au terme de ce délai, si le professionnel n'a fourni aucune explication ou si, à la suite des explications fournies, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions conclut que le professionnel enfreint de manière manifeste, sérieuse et grave les dispositions visées par les paragraphes (4) à (9), le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut notifier par lettre recommandée au professionnel le constat de cette violation et l'exhorter à se mettre en conformité avec les dispositions applicables.

Si une violation constatée et notifiée persiste ou si la même violation survient à nouveau, et que l'acte ou l'omission du professionnel porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs au sens de l'article L. 311-1, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions peut engager une action en cessation ou en interdiction telle qu'elle résulte des articles L. 320-1 et suivants.

Les alinéas 1^{er} à 3 sont sans préjudice de l'action en cessation ou en interdiction des articles L. 320-1 et suivants.

(12) Par dérogation aux paragraphes (4) à (9), lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 précité, le montant maximal de l'amende encourue par le professionnel correspond à 4 pour cent du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

Dans les cas où une amende doit être imposée conformément à l'alinéa 1^{er}, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, le montant maximal de l'amende est de 2.000.000 euros.

LIVRE 3. – Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1 – Organes consultatifs et compétents

Art. L. 311-1. Le présent livre s'applique à tout acte ou toute omission contraire aux dispositions du présent code et aux lois protégeant les intérêts des consommateurs lorsque l'acte ou l'omission porte ou est susceptible de porter atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs résidant au Luxembourg ou lorsque le professionnel responsable de l'acte ou de l'omission est établi sur le territoire du Luxembourg ou lorsque des preuves ou des actifs en rapport avec l'acte ou l'omission se trouvent sur le territoire du Luxembourg.

Art. L. 311-2. Pour l'application du présent livre, on entend par:

- 1) «Règlement 2006/2004», le Règlement (CE) N° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.

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

Art. L. 311-3. Les compétences du Bureau de liaison unique prévues par le Règlement 2006/2004 sont assumées par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions.

Art. L. 311-4. Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 311-5 du présent code, le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions est l'autorité compétente prévue tant par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs que par le Règlement 261/2004.

Art. L. 311-5. (1) La Commission de surveillance du secteur financier est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs par les personnes qui tombent sous sa surveillance dans le cadre de l'article 2 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une Commission de surveillance du secteur financier.

(2) Le Commissariat aux Assurances est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs dans le secteur des assurances et des réassurances et des intermédiaires d'assurances conformément à l'article 2.2. de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

(3) Le Ministre ayant la santé dans ses attributions est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs pour toutes les questions relatives à la publicité pour des médicaments à usage humain visées sous le point 13) de l'annexe du Règlement 2006/2004.

(4) La Commission nationale pour la protection des données est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs pour toutes les questions relatives à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques visées sous le point 17 de l'annexe du Règlement 2006/2004.

(5) abrogé

Art. L. 311-6. (1) Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure de l'administration et ceux de la carrière moyenne ayant au moins la fonction d'inspecteur.

(2) La Direction de la Commission de surveillance du secteur financier désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure visés à l'article 13 de la loi modifiée du 23 décembre 1998 portant création d'une Commission de surveillance du secteur financier.

(3) La Direction du Commissariat aux Assurances désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure visés à l'article 12 de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

(4) Le Ministre ayant la santé dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les pharmaciens inspecteurs visés à l'article 6 de la loi modifiée du 21 novembre 1980 portant organisation de la Direction de la santé.

(5) abrogé

Art. L. 311-7. (1) Les agents habilités désignés par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions ainsi que par le Ministre ayant la santé dans ses attributions ont la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code.

Avant d'entrer en fonction, ils prêtent devant le tribunal d'arrondissement de leur domicile le serment suivant: „Je jure de remplir mes fonctions avec intégrité, exactitude et impartialité.“

L'article 458 du Code Pénal leur est applicable.

(2) Pour les besoins de l'application du présent code, les agents habilités désignés par la Direction de la Commission de surveillance du secteur financier ainsi que par la Direction du Commissariat aux Assurances exercent les pouvoirs qui découlent des lois et règlements pour lesquels ils ont reçu compétence de les appliquer.

Art. L. 311-8. (1) Pour l'accomplissement des tâches qui leur sont assignées par le présent code, les autorités compétentes désignées peuvent procéder aux perquisitions nécessaires.

(2) Les agents habilités peuvent accéder à tous locaux, terrains ou moyens de transport à usage professionnel, prendre ou obtenir la communication des livres, factures et tous autres documents professionnels et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place, les renseignements et justifications.

Ils devront en tout état de cause présenter au vendeur ou fournisseur, ou à l'occupant des lieux ou à leur représentant l'ordonnance autorisant la perquisition telle que prévue au paragraphe suivant.

(3) Les agents habilités ne peuvent procéder aux perquisitions en tous lieux professionnels, ainsi qu'à la saisie de documents, que sur autorisation délivrée par ordonnance du président du tribunal d'arrondissement compétent *ratione loci* ou le magistrat qui le remplace. Si la perquisition doit se faire dans les deux arrondissements, une ordonnance unique délivrée par l'un des présidents compétents est suffisante. Le juge doit vérifier que la mesure de perquisition et de saisie est justifiée et proportionnée au but recherché; la requête doit comporter tous les éléments d'information requis à cet égard. L'autorisation du juge doit indiquer, sous peine de nullité, l'objet de la perquisition et son but.

(4) La perquisition et la saisie s'effectuent sous l'autorité et le contrôle du juge qui les a autorisées. Il désigne un ou plusieurs officiers de police judiciaire chargés de mener ces opérations et de le tenir informé de leur déroulement. Si les nécessités de la perquisition l'exigent, le juge peut, après en avoir donné avis au procureur d'État de son tribunal, se transporter avec son greffier dans toute l'étendue du territoire national pour assister aux perquisitions.

Le juge assisté de son greffier peut se rendre dans les locaux pendant l'intervention. A tout moment, il peut décider la suspension ou l'arrêt de la perquisition.

(5) L'ordonnance visée au paragraphe (3) est susceptible des voies de recours comme en matière d'ordonnances du juge d'instruction. Les voies de recours ne sont pas suspensives.

(6) La perquisition ne peut commencer avant six heures trente minutes ni après vingt heures.

(7) La perquisition doit être effectuée en présence du professionnel ou de l'occupant des lieux ou de leur représentant. En cas d'impossibilité, l'agent habilité doit inviter la personne concernée à désigner un représentant de son choix; à défaut, l'agent habilité choisit deux témoins requis à cet effet par lui en dehors des personnes relevant de son autorité administrative. Les agents habilités ainsi que le professionnel ou l'occupant ou leur représentant peuvent seuls prendre connaissance des pièces et documents avant leur saisie.

(8) Les objets et les documents et autres choses saisis sont inventoriés dans le procès-verbal. Si leur inventaire sur place présente des difficultés, ils font l'objet de scellés jusqu'au moment de leur inventaire, en présence des personnes qui ont assisté à la perquisition.

(9) Le procès-verbal des perquisitions et des saisies est signé par le professionnel, ou l'occupant des lieux ou leur représentant et par les personnes qui y ont assisté; en cas de refus de signer, le procès-verbal en fait mention. Il leur est laissé copie du procès-verbal.

(10) La présence de l'avocat est autorisée pendant toute la procédure de perquisition et de saisie.

(11) Les objets et les documents et autres choses saisis sont déposés auprès de l'autorité ayant exécuté la perquisition ou confiés à un gardien de la saisie.

(12) L'autorité ayant exécuté la perquisition peut ordonner d'office et à tout moment la mainlevée totale ou partielle des saisies effectuées.

(13) Les intéressés peuvent obtenir, à leurs frais, copie ou photocopie des documents saisis.

Art. L. 311-9. (1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre reçoit les plaintes des passagers aériens conformément à l'article 16, paragraphe (2) du Règlement 261/2004, constate l'existence d'une violation du Règlement 261/2004 et a le pouvoir d'enjoindre, par voie de décision, le transporteur aérien:

- a) d'indemniser dans un délai maximum d'un mois le passager conformément à l'article 7 du Règlement 261/2004;
- b) de rembourser dans un délai maximum d'un mois le billet d'avion vers la destination finale ou d'origine que le passager aérien a dû se procurer lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste dans un défaut d'assistance prévu à l'article 8 du Règlement 261/2004;
- c) de verser au passager aérien dans un délai maximum d'un mois une indemnité forfaitaire de respectivement 25 euros pour des rafraîchissements non offerts, de 50 euros pour une restauration non offerte, de 200 euros pour un hébergement en hôtel non offert, de 25 euros pour le transport non offert depuis l'hôtel à l'aéroport, et/ou de 50 euros pour le non-respect par le transporteur aérien effectif de l'article 9, paragraphe (2) lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste en le défaut de prise en charge tel que prévu à l'article 9 du Règlement 261/2004;
- d) de se conformer aux obligations énoncées aux articles 10, 11 et 14 du Règlement 261/2004.

Les injonctions précitées sont cumulables.

(2) Est puni d'une amende allant de 251 euros à 50.000 euros le défaut d'observer la décision définitive de l'autorité compétente à caractère général mentionnée au paragraphe précédent.

Art. L. 311-10. (1) Il est créé au sein de l'administration gouvernementale auprès du ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions un service en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation.

(2) Les missions du service visé au paragraphe (1) sont d'assurer que les professionnels respectent les droits des consommateurs en conformité avec l'article L. 311-1.

Les missions portent plus précisément sur les éléments suivants:

- a) **d'assumer les compétences du Bureau de liaison unique prévues à l'article L. 311-3;**
- b) **d'assumer les compétences d'autorité compétente prévues à l'article L. 311-4;**
- c) **d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions à prononcer des sanctions administratives en conformité avec le présent code;**
- d) **d'assister le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pour intenter des actions en cessation ou en interdiction en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs;**
- e) **d'élaborer un plan d'action annuel des contrôles;**
- f) **d'organiser le contrôle du respect des dispositions protégeant les intérêts des consommateurs.**

(3) Le service visé au paragraphe (1) est dirigé par un fonctionnaire de la carrière supérieure de l'administration gouvernementale désigné par le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions. Le service comporte au moins un agent habilité disposant de la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent code.

Titre 2 – Actions en cessation

LIVRE 4 – Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

DIRECTIVE (UE) 2019/2161 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 27 novembre 2019

modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne prévoient que l'Union contribue à assurer un niveau élevé de protection des consommateurs par les mesures qu'elle adopte en application de l'article 114 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne. L'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «Charte») prévoit qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Le droit relatif à la protection des consommateurs devrait être appliqué de manière efficace dans toute l'Union. Pourtant, le bilan de qualité exhaustif des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation, réalisé par la Commission en 2016 et 2017 dans le cadre du programme pour une réglementation affûtée et performante (REFIT) a conclu que l'efficacité du droit de l'Union sur la protection des consommateurs est compromise par un manque de sensibilisation des professionnels comme des consommateurs et qu'il pourrait être plus souvent tiré parti des voies de recours existantes.
- (3) L'Union a déjà pris un certain nombre de mesures pour sensibiliser davantage les consommateurs, les professionnels et les spécialistes du droit des consommateurs et pour améliorer l'application des droits des consommateurs et les réparations dont ils peuvent bénéficier. Cependant, il subsiste des lacunes dans les droits nationaux concernant des sanctions réellement efficaces et proportionnées pour dissuader et sanctionner les infractions internes à l'Union, l'insuffisance des recours individuels mis à la disposition des consommateurs lésés par des infractions à la législation nationale transposant la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽³⁾ et les insuffisances de la procédure d'action en cessation relevant de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽⁴⁾. La révision de la procédure d'action en cessation devrait être traitée par un instrument distinct modifiant et remplaçant la directive 2009/22/CE.

⁽¹⁾ JO C 440 du 6.12.2018, p. 66.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 17 avril 2019 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 8 novembre 2019.

⁽³⁾ Directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil (JO L 149 du 11.6.2005, p. 22).

⁽⁴⁾ Directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2009 relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs (JO L 110 du 1.5.2009, p. 30).

- (4) Les directives 98/6/CE ⁽⁵⁾, 2005/29/CE et 2011/83/UE ⁽⁶⁾ du Parlement européen et du Conseil contiennent des obligations imposant aux États membres de prévoir des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives pour remédier aux infractions aux dispositions nationales transposant ces directives. En outre, l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁷⁾ impose aux États membres de prendre des mesures d'exécution, y compris d'infliger des sanctions, de manière effective, efficace et coordonnée, en vue de faire cesser ou d'interdire des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union.
- (5) Les règles nationales actuelles en matière de sanctions varient considérablement dans l'ensemble de l'Union. En particulier, les États membres ne veillent pas tous à ce que des amendes effectives, proportionnées et dissuasives soient infligées aux professionnels ayant commis des infractions de grande ampleur ou des infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Dès lors, il convient d'améliorer les règles existantes des directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE relatives aux sanctions et, dans le même temps, d'introduire de nouvelles règles en la matière dans la directive 93/13/CEE du Conseil ⁽⁸⁾.
- (6) Les États membres devraient pouvoir choisir le type de sanctions à infliger et prévoir dans leur droit national les procédures pertinentes pour infliger des sanctions en cas d'infractions aux directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE modifiées par la présente directive.
- (7) Pour faciliter une application plus cohérente des sanctions, en particulier dans le cas d'infractions internes à l'Union, d'infractions de grande ampleur et d'infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union au sens du règlement (UE) 2017/2394, des critères communs non exhaustifs et indicatifs pour l'application des sanctions devraient être introduits dans les directives 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE. Ces critères devraient inclure, par exemple, la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction, ainsi que toute réparation offerte par le professionnel aux consommateurs pour le préjudice causé. L'existence d'infractions répétées commises par le même auteur montre la propension de ce dernier à commettre de telles infractions et constitue donc un indice significatif de la gravité du comportement en cause et, partant, de la nécessité d'augmenter le niveau de sanction aux fins d'une dissuasion efficace. Les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées en raison de l'infraction doivent être pris en compte si les données pertinentes sont disponibles. D'autres circonstances aggravantes ou atténuantes applicables au cas concerné peuvent aussi être prises en compte.
- (8) Ces critères communs non exhaustifs et indicatifs d'application des sanctions pourraient ne pas être pertinents pour décider des sanctions applicables à chaque infraction, notamment en ce qui concerne les infractions mineures. Les États membres devraient également tenir compte des autres principes généraux du droit applicables à l'imposition de sanctions, tels que le principe du non bis in idem.
- (9) Conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, les autorités compétentes des États membres concernées par l'action coordonnée prennent, dans leur domaine de compétence, toutes les mesures d'exécution nécessaires à l'encontre du professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union pour faire cesser ou interdire cette infraction. Le cas échéant, elles imposent des sanctions, telles que des amendes ou des astreintes, au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les mesures d'exécution sont prises de manière effective, efficace et coordonnée en vue de faire cesser ou d'interdire l'infraction de grande ampleur ou l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les autorités compétentes concernées par l'action coordonnée s'efforcent de prendre des mesures d'exécution de manière simultanée dans les États membres concernés par cette infraction.
- (10) Pour veiller à ce que les autorités des États membres puissent infliger des sanctions effectives, proportionnées et dissuasives dans le cas d'une infraction de grande ampleur ou d'une infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union qui fait l'objet de mesures d'enquête et d'exécution coordonnées conformément au règlement (UE) 2017/2394, il convient d'introduire pour de telles infractions des amendes en tant qu'élément de sanction. Afin de

⁽⁵⁾ Directive 98/6/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 relative à la protection des consommateurs en matière d'indication des prix des produits offerts aux consommateurs (JO L 80 du 18.3.1998, p. 27).

⁽⁶⁾ Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil du 25 octobre 2011 relative aux droits des consommateurs, modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 85/577/CEE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (JO L 304 du 22.11.2011, p. 64).

⁽⁷⁾ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

⁽⁸⁾ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29).

garantir l'effet dissuasif des amendes, les États membres devraient fixer, dans leur droit national, l'amende maximale pour ces infractions à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans le ou les États membres concernés. Dans certains cas, le professionnel peut également être un groupe d'entreprises.

- (11) Conformément aux articles 9 et 10 du règlement (UE) 2017/2394, lors de l'imposition de sanctions, il y a lieu de tenir dûment compte, le cas échéant, de la nature, de la gravité et de la durée de l'infraction en cause. L'imposition de sanctions devrait être proportionnée et conforme au droit de l'Union et au droit national, y compris aux garanties procédurales applicables, ainsi qu'aux principes de la Charte. Enfin, les sanctions infligées devraient être adaptées à la nature de l'infraction aux dispositions du droit de l'Union en matière de protection des intérêts des consommateurs et au préjudice global réel ou potentiel qui en découle. Le pouvoir d'imposer des sanctions doit être exercé soit directement par les autorités compétentes sous leur propre autorité, soit, le cas échéant, en ayant recours à d'autres autorités compétentes ou à d'autres autorités publiques, en recourant, le cas échéant, à des organismes désignés ou en demandant aux juridictions compétentes de rendre la décision nécessaire, y compris, le cas échéant, en formant un recours si cette demande n'aboutit pas.
- (12) Quand, par suite d'une action coordonnée prévue par le règlement (UE) 2017/2394, une autorité compétente unique au sens dudit règlement inflige une amende au professionnel responsable de l'infraction de grande ampleur ou de l'infraction de grande ampleur à l'échelle de l'Union, cette autorité devrait être en mesure d'infliger une amende correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans tous les États membres concernés par l'action d'exécution coordonnée.
- (13) Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire dans leur droit national des amendes maximales plus élevées qui soient fondées sur le chiffre d'affaires pour les infractions de grande ampleur et les infractions de grande ampleur à l'échelle de l'Union. Les États membres devraient également avoir la possibilité de fonder ces amendes sur le chiffre d'affaires mondial du professionnel ou d'étendre les règles en matière d'amendes à d'autres infractions qui ne relèvent pas des dispositions de la présente directive en lien avec l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394. L'obligation de fixer l'amende à un niveau correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel ne devrait pas s'appliquer à toute règle supplémentaire des États membres en matière d'astreintes, telles que les amendes journalières, en cas de non-respect d'une décision, d'une ordonnance, d'une mesure provisoire, d'un engagement du professionnel ou de toute autre mesure visant à faire cesser l'infraction.
- (14) Des règles relatives aux sanctions devraient être incluses dans la directive 93/13/CEE afin de renforcer son effet dissuasif. Les États membres sont libres de décider de la procédure administrative ou judiciaire d'application des sanctions pour les infractions à ladite directive. En particulier, les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient infliger des sanctions lorsqu'elles établissent le caractère abusif de clauses contractuelles, notamment sur la base d'une procédure judiciaire engagée par une autorité administrative. Les sanctions pourraient également être infligées par les autorités administratives ou les juridictions nationales lorsque le professionnel recourt à des clauses contractuelles expressément définies comme déloyales en toutes circonstances en droit national, ainsi que lorsque le professionnel a recours à des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives au terme d'une décision contraignante définitive. Les États membres pourraient décider que les autorités administratives ont également le droit d'établir le caractère abusif de clauses contractuelles. Les autorités administratives ou les juridictions nationales pourraient également infliger une sanction par la même décision qui établit le caractère abusif de ces clauses. Les États membres pourraient établir les mécanismes appropriés de coordination de toute action au niveau national concernant les recours individuels et les sanctions.
- (15) Lorsqu'ils affectent les recettes provenant des amendes, les États membres devraient prendre en considération le renforcement de la protection de l'intérêt général des consommateurs ainsi que des autres intérêts publics protégés.
- (16) Les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales puissent disposer de recours afin d'éliminer tous les effets de ces pratiques déloyales. L'instauration d'un cadre clair pour les recours individuels faciliterait l'application des règles par la sphère privée. Le consommateur devrait pouvoir demander une indemnisation pour les dommages subis et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat, d'une manière proportionnée et efficace. Les États membres devraient être en mesure de maintenir ou d'introduire des droits à d'autres recours, tels que la réparation ou le remplacement, pour les consommateurs lésés par des pratiques commerciales déloyales afin d'assurer l'élimination complète des effets de telles pratiques. Les États membres ne devraient pas être empêchés de déterminer les conditions d'application et les effets des recours pour les consommateurs. Lors de l'application des voies de recours, la gravité et la nature de la pratique commerciale abusive, le préjudice subi par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes, telles que la faute du professionnel ou la violation du contrat, pourraient être pris en compte, le cas échéant.

- (17) Le bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation et l'évaluation parallèle de la directive 2011/83/UE ont également permis de recenser un certain nombre de domaines dans lesquels il convient de moderniser les règles de l'Union existantes en matière de protection des consommateurs. Au regard du développement continu des outils numériques, il est nécessaire d'adapter le droit de l'Union en matière de protection des consommateurs.
- (18) Le meilleur classement d'offres commerciales ou leur placement au premier plan dans le cadre de recherches en ligne effectués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne ont une incidence importante sur les consommateurs.
- (19) Le classement rend compte de la priorité relative accordée aux offres des professionnels ou de la pertinence donnée aux résultats de recherche, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par les fournisseurs de la fonction de recherche en ligne, notamment celles résultant de l'utilisation du séquençage algorithmique, de mécanismes d'évaluation ou de notation, de la mise en surbrillance, d'autres outils de mise en évidence ou d'une combinaison de ces différents moyens.
- (20) À cet égard, l'annexe I de la directive 2005/29/CE devrait être modifiée afin de préciser qu'il y a lieu d'interdire les pratiques consistant, pour un professionnel, à fournir des informations à un consommateur sous la forme de résultats de recherche en réponse à la recherche en ligne du consommateur sans indiquer clairement l'existence de publicité payante ou d'un paiement destiné spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche. Lorsqu'un professionnel paie directement ou indirectement le fournisseur de la fonction de recherche en ligne pour bénéficier d'un classement plus élevé d'un produit dans les résultats de recherche, ce fournisseur devrait en informer les consommateurs sous une forme concise, facile d'accès et intelligible. Le paiement indirect pourrait prendre la forme de l'acceptation, par le professionnel, d'obligations supplémentaires, de quelque nature que ce soit, à l'égard du fournisseur de la fonction de recherche en ligne, qui a pour effet spécifique d'entraîner un classement plus élevé. Le paiement indirect pourrait prendre la forme d'une commission plus élevée par transaction ainsi que de différents systèmes de compensation qui conduisent de manière spécifique à un classement plus élevé. Les paiements pour des services généraux, tels que les frais de référencement ou les cotisations des membres, qui couvrent un large éventail de fonctions proposées par le fournisseur de la fonction de recherche en ligne au professionnel ne devraient pas être considérés comme un paiement visant spécifiquement à obtenir un meilleur classement des produits, pour autant que ces paiements ne soient pas destinés à cette fin. La fonction de recherche en ligne peut être assurée par différents types d'opérateurs en ligne, notamment par des intermédiaires, tels que les places de marché en ligne, les moteurs de recherche et les sites internet de comparaison.
- (21) Les exigences de transparence concernant les principaux paramètres déterminant le classement sont également régies par le règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil ⁽⁹⁾. Les exigences de transparence prévues par ledit règlement couvrent un large éventail d'intermédiaires en ligne, notamment les places de marché en ligne, mais elles ne s'appliquent qu'entre les professionnels et les intermédiaires en ligne. Des exigences de transparence similaires devraient donc être introduites dans la directive 2005/29/CE afin d'assurer une transparence adéquate à l'égard des consommateurs, sauf dans le cas des fournisseurs de moteurs de recherche en ligne à qui ledit règlement impose déjà de définir les principaux paramètres qui, individuellement ou ensemble, ont le plus de poids pour déterminer le classement et l'importance relative de ces principaux paramètres, en fournissant une description facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation simple et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs.
- (22) Les professionnels qui permettent aux consommateurs de rechercher des biens et des services, tels que des voyages, des hébergements et des activités de loisirs, proposés par différents professionnels ou par des consommateurs, devraient informer les consommateurs des principaux paramètres par défaut qui déterminent le classement des offres présentées au consommateur dans le résultat de la recherche et de leur importance relative par rapport à d'autres paramètres. Ces informations devraient être succinctes et facilement accessibles, bien visibles et directement disponibles. Les paramètres déterminant le classement sont l'ensemble des critères et processus généraux, des signaux spécifiques intégrés dans des algorithmes ou d'autres mécanismes d'ajustement ou de rétrogradation utilisés en relation avec le classement.
- (23) L'exigence d'information concernant les principaux paramètres déterminant le classement est sans préjudice de la directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁰⁾. Les professionnels ne devraient pas être tenus de divulguer le fonctionnement détaillé de leurs mécanismes de classement, notamment les algorithmes. Les professionnels devraient fournir une description générale des principaux paramètres déterminant le classement qui expliquent les principaux paramètres par défaut utilisés par le professionnel et leur importance relative par rapport à d'autres paramètres, mais cette description ne doit pas nécessairement être présentée de manière personnalisée pour chaque recherche distincte.

⁽⁹⁾ Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).

⁽¹⁰⁾ Directive (UE) 2016/943 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites (JO L 157 du 15.6.2016, p. 1).

- (24) Lorsque des produits sont proposés aux consommateurs sur des places de marché en ligne, tant le fournisseur de place de marché en ligne que le fournisseur tiers sont impliqués dans la fourniture des informations précontractuelles requise par la directive 2011/83/UE. Par conséquent, il se peut que les consommateurs utilisant la place de marché en ligne ne sachent pas clairement qui sont leurs cocontractants et quelles sont les implications pour leurs droits et obligations.
- (25) Les places de marché en ligne devraient être définies aux fins des directives 2005/29/CE et 2011/83/UE de la même manière que dans le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹¹⁾ et la directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹²⁾. Cependant, la définition de «place de marché en ligne» devrait être mise à jour et rendue plus neutre sur le plan technologique afin de couvrir les nouvelles technologies. Il convient donc de privilégier, par rapport à la notion de «site internet», celle de logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte, conformément à la notion d'«interface en ligne», comme le prévoit le règlement (UE) 2017/2394 et le règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹³⁾.
- (26) Les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE devraient donc prévoir des obligations d'information spécifiques pour les places de marché en ligne afin qu'elles informent les consommateurs faisant appel à de telles places de marché des principaux paramètres qui déterminent le classement des offres et du fait qu'ils concluent un contrat avec un professionnel ou un non-professionnel, par exemple, avec un autre consommateur.
- (27) Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient informer les consommateurs si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou un non-professionnel, sur la base de la déclaration qui leur a été faite par le tiers. Lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques signale son statut comme étant non professionnel, les fournisseurs de places de marché en ligne devraient fournir une brève information indiquant que les droits des consommateurs découlant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat conclu. En outre, les consommateurs devraient être informés du mode de répartition des obligations liées au contrat entre les tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et les fournisseurs de places de marché en ligne. Ces informations devraient être fournies de manière claire et compréhensible et pas uniquement dans les conditions générales ou dans des documents contractuels similaires. Les exigences d'information incombant aux fournisseurs de places de marché en ligne devraient être proportionnées. Ces exigences doivent établir un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des fournisseurs de places de marché en ligne. Les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus d'énumérer les droits spécifiques des consommateurs lorsqu'ils informent ceux-ci de leur non-applicabilité. Ces dispositions sont sans préjudice des exigences en matière d'information des consommateurs prévues par la directive 2011/83/UE, et notamment son article 6, paragraphe 1. Les informations à fournir concernant la responsabilité de garantir les droits des consommateurs dépendent des dispositions contractuelles conclues entre les fournisseurs de places de marché en ligne et les professionnels tiers concernés. Le fournisseur de place de marché en ligne pourrait indiquer que le professionnel tiers est le seul responsable chargé de garantir les droits du consommateur ou décrire ses propres responsabilités spécifiques lorsque ce fournisseur assume la responsabilité de certains aspects du contrat, par exemple la livraison ou l'exercice du droit de rétractation.
- (28) Conformément à l'article 15, paragraphe 1, de la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁴⁾, les fournisseurs de places de marché en ligne ne devraient pas être tenus de vérifier le statut juridique des fournisseurs tiers. Les fournisseurs de places de marché en ligne devraient au contraire imposer aux fournisseurs tiers sur des places de marché en ligne d'indiquer leur statut de professionnel ou non-professionnel en vue de l'application du droit en matière de protection des consommateurs et de fournir cette information aux fournisseurs de places de marché en ligne.
- (29) Compte tenu de l'évolution rapide des technologies concernant les places de marché en ligne et de la nécessité d'assurer un niveau élevé de protection des consommateurs, les États membres devraient être en mesure d'adopter ou de maintenir des mesures spécifiques supplémentaires à cet effet. Ces dispositions devraient être proportionnées, non discriminatoires et sans préjudice de la directive 2000/31/CE.

⁽¹¹⁾ Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC) (JO L 165 du 18.6.2013, p. 1).

⁽¹²⁾ Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant des mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union (JO L 194 du 19.7.2016, p. 1).

⁽¹³⁾ Règlement (UE) 2018/302 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2018 visant à contrer le blocage géographique injustifié et d'autres formes de discrimination fondée sur la nationalité, le lieu de résidence ou le lieu d'établissement des clients dans le marché intérieur, et modifiant les règlements (CE) n° 2006/2004 et (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE (JO L 60 I du 2.3.2018, p. 1).

⁽¹⁴⁾ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») (JO L 178 du 17.7.2000, p. 1).

- (30) Les définitions des notions de contenus numériques et de services numériques dans la directive 2011/83/UE devraient être alignées sur celles de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁵⁾. Les contenus numériques régis par la directive (UE) 2019/770 se réfèrent à un acte unique de fourniture, à une série d'actes uniques de fourniture ou à une fourniture continue pendant une certaine période. Une fourniture continue n'est pas nécessairement synonyme de fourniture sur le long terme. Des cas tels que la retransmission en ligne (web streaming) d'une séquence vidéo devraient être considérés comme constituant une fourniture continue pendant une certaine période, quelle que soit la durée réelle du fichier audiovisuel. Il peut donc s'avérer difficile d'opérer une distinction entre certains types de contenus numériques et de services numériques, étant donné que les deux peuvent donner lieu à une fourniture continue par le professionnel pendant toute la durée du contrat. Les services de partage de fichiers vidéo et audio et d'autres formes d'hébergement de fichiers, le traitement de textes ou les jeux proposés dans le nuage, le stockage dans le nuage, les messageries internet, les réseaux sociaux et les applications dans le nuage sont autant d'exemples de services numériques. L'implication continue du prestataire de services justifie l'application des règles sur le droit de rétractation prévues dans la directive 2011/83/UE qui permettent effectivement au consommateur de tester le service et de décider, pendant une période de 14 jours à compter de la conclusion du contrat, de le conserver ou non. De nombreux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel se caractérisent par un acte unique du professionnel, consistant à fournir au consommateur un ou plusieurs éléments spécifiques de contenus numériques, tels que des fichiers musicaux ou vidéo spécifiques. Les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel restent soumis à l'exception au droit de rétractation prévu à l'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE selon lequel le consommateur perd le droit de rétractation lorsque l'exécution du contrat a commencé, notamment pour le téléchargement ou le streaming du contenu, à condition que le consommateur ait donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation et qu'il ait reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation. En cas de doute quant à la question de savoir si le contrat est un contrat de service ou un contrat de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, il y a lieu d'appliquer les règles sur le droit de rétractation pour les services.
- (31) Les contenus numériques et les services numériques sont souvent fournis en ligne dans le cadre de contrats en vertu desquels le consommateur ne s'acquitte pas d'un prix, mais fournit des données à caractère personnel au professionnel. La directive 2011/83/UE s'applique déjà aux contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel (c'est-à-dire la fourniture de contenus numériques en ligne), que le consommateur s'acquitte d'un prix ou qu'il fournisse des données à caractère personnel. En revanche, ladite directive ne s'applique qu'aux contrats de services, y compris aux contrats de services numériques, aux termes desquels le consommateur s'acquitte ou s'engage à acquitter un prix. Par conséquent, ladite directive ne s'applique pas aux contrats de services numériques dans le cadre desquels le consommateur fournit des données à caractère personnel au professionnel sans s'acquitter d'un prix. Compte tenu de leurs similitudes et de l'interchangeabilité des services numériques payants et des services numériques fournis en échange de données à caractère personnel, ils devraient être soumis aux mêmes règles au titre de ladite directive.
- (32) Il convient de veiller à la cohérence entre le champ d'application de la directive 2011/83/UE et celui de la directive (UE) 2019/770, qui s'applique aux contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques pour lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel.
- (33) Par conséquent, le champ d'application de la directive 2011/83/UE devrait être étendu aux contrats dans lesquels le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service numérique au consommateur et dans lesquels le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel. À l'instar des contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, ladite directive devrait s'appliquer chaque fois que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf si les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir un contenu numérique ou un service numérique, et pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin. Tout traitement de données à caractère personnel devrait être conforme au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁶⁾.
- (34) Dans un souci de cohérence pleine et entière avec la directive (UE) 2019/770, lorsque les contenus numériques et les services numériques ne sont pas fournis moyennant le paiement d'un prix, la directive 2011/83/UE ne devrait pas s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel recueille des données à caractère personnel dans le seul but de se conformer aux exigences légales qui lui incombent. De telles situations peuvent inclure, par exemple, les cas dans lesquels l'enregistrement du consommateur est requis par les législations applicables à des fins de sécurité et d'identification.

⁽¹⁵⁾ Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).

⁽¹⁶⁾ 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 (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).

- (35) La directive 2011/83/UE ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le professionnel se limite à collecter des métadonnées telles que des informations sur l'appareil du consommateur ou son historique de navigation, sauf si cette situation est considérée comme un contrat en vertu du droit national. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer aux situations dans lesquelles le consommateur, sans avoir conclu de contrat avec le professionnel, est exposé à des annonces publicitaires uniquement afin d'accéder à un contenu numérique ou à un service numérique. Toutefois, les États membres devraient rester libres d'étendre l'application des règles de la directive 2011/83/UE à de telles situations ou de réglementer d'une autre manière ces situations, qui sont exclues du champ d'application de ladite directive.
- (36) La notion de fonctionnalité devrait être comprise comme renvoyant à la manière dont un contenu numérique ou un service numérique peut être utilisé. Par exemple, l'absence ou l'existence de restrictions techniques, telles que la protection assurée par gestion des droits numériques ou par encodage régional, pourraient affecter la capacité du contenu numérique ou du service numérique à remplir toutes les fonctions auxquelles il est destiné. La notion d'interopérabilité renvoie à la question de savoir si le contenu numérique ou le service numérique peut fonctionner avec un matériel ou des logiciels qui sont différents de ceux avec lesquels des contenus numériques ou des services numériques de même type sont normalement utilisés, et dans quelle mesure il le peut. Le bon fonctionnement pourrait inclure, par exemple, la capacité du contenu numérique ou du service numérique à échanger des informations avec un autre matériel ou d'autres logiciels et à utiliser les informations échangées. La notion de compatibilité est définie dans la directive (UE) 2019/770.
- (37) L'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de la directive 2011/83/UE exigent des professionnels, respectivement pour les contrats hors établissement et à distance, qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point a), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'est pas tenu de payer pour les services fournis. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur n'est donc pertinente que pour les services, y compris les services numériques, qui sont fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (38) L'article 16, premier alinéa, point m), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation en ce qui concerne les contenus numériques non fournis sur un support matériel si le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît perdre ainsi son droit de rétractation. L'article 14, paragraphe 4, point b), de ladite directive prévoit une sanction contractuelle lorsque cette exigence n'est pas remplie par le professionnel, à savoir que le consommateur n'a pas à payer pour les contenus numériques consommés. L'obligation d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur n'est donc pertinente que pour les contenus numériques fournis moyennant le paiement d'un prix. Il est donc nécessaire de modifier l'article 16, premier alinéa, point m), pour que l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consommateur ne s'applique qu'aux contrats soumettant le consommateur à une obligation de payer.
- (39) L'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE énonce les obligations d'information pour l'invitation à l'achat d'un produit à un prix déterminé. Ces obligations d'information s'appliquent déjà au stade de la publicité, tandis que la directive 2011/83/UE impose des obligations d'information identiques et d'autres plus détaillées au stade précontractuel ultérieur (c'est-à-dire juste avant la conclusion du contrat). En conséquence, les professionnels peuvent être tenus de fournir les mêmes informations au stade de la publicité (par exemple, une publicité en ligne sur un site internet de médias) et au stade précontractuel (par exemple, sur les pages de leurs boutiques en ligne).
- (40) Les obligations d'information prévues à l'article 7, paragraphe 4, de la directive 2005/29/CE prévoient d'informer le consommateur des modalités de traitement des réclamations du professionnel. Les résultats du bilan de qualité des dispositions législatives relatives au droit des consommateurs et de la commercialisation montrent que cette information est la plus pertinente au stade précontractuel, qui est régi par la directive 2011/83/UE. L'obligation de fournir cette information dans les invitations à l'achat au stade de la publicité en vertu de la directive 2005/29/CE devrait donc être supprimée.
- (41) L'article 6, paragraphe 1, point h), de la directive 2011/83/UE impose aux professionnels de fournir aux consommateurs des informations précontractuelles sur le droit de rétractation, y compris le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, de ladite directive. L'article 8, paragraphe 4, de ladite directive prévoit des obligations d'information précontractuelle plus simples si le contrat est conclu par un moyen de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, comme par téléphone, par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal ou par SMS. Les informations précontractuelles obligatoires à fournir sur ou via ce moyen particulier de communication à distance comprennent les informations sur le droit de rétractation visé à l'article 6, paragraphe 1, point h). En conséquence, elles

comprennent également la mise à disposition du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B. Toutefois, la mise à disposition du formulaire de rétractation est impossible lorsque le contrat est conclu par des moyens tels que le téléphone ou par l'intermédiaire d'un assistant d'achat vocal et qu'il n'est probablement pas possible techniquement de le fournir de manière conviviale avec d'autres moyens de communication visés à l'article 8, paragraphe 4. Il convient donc d'exclure le modèle de formulaire de rétractation des informations que les professionnels doivent fournir dans tous les cas sur ou via les moyens particuliers de communication à distance utilisés pour la conclusion d'un contrat en vertu de l'article 8, paragraphe 4.

- (42) L'article 16, premier alinéa, point a), de la directive 2011/83/UE prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de service qui ont été entièrement exécutés si l'exécution a commencé avec le consentement préalable exprès du consommateur et s'il reconnaît perdre son droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté par le professionnel. En revanche, l'article 7, paragraphe 3, et l'article 8, paragraphe 8, de ladite directive, qui traitent des obligations du professionnel dans les situations où l'exécution du contrat a commencé avant l'expiration du délai de rétractation, exigent uniquement des professionnels qu'ils obtiennent le consentement préalable exprès du consommateur, sans que celui-ci ne reconnaisse perdre le droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté. Pour assurer la cohérence entre ces dispositions, il est nécessaire d'ajouter, à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, l'obligation pour le professionnel d'obtenir la reconnaissance par le consommateur de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer. En outre, il est nécessaire de modifier le libellé de l'article 16, premier alinéa, point a), pour tenir compte des modifications apportées à l'article 7, paragraphe 3, et à l'article 8, paragraphe 8, selon lesquelles l'obligation pour les professionnels d'obtenir le consentement préalable exprès du consommateur et la reconnaissance ne s'applique qu'aux contrats de services soumettant le consommateur à une obligation de payer. Toutefois, les États membres devraient pouvoir choisir de ne pas appliquer l'obligation d'obtenir du consommateur la reconnaissance de la perte du droit de rétractation une fois que le contrat a été entièrement exécuté pour des contrats de services lorsque le consommateur a expressément demandé la visite du professionnel pour effectuer des travaux de réparation. L'article 16, premier alinéa, point c), de ladite directive prévoit une exception au droit de rétractation pour les contrats de livraison de biens fabriqués selon les exigences du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés. Cette exception vise, par exemple, la fabrication et l'installation de mobilier sur mesure au domicile du consommateur lorsque ces opérations sont effectuées dans le cadre d'un contrat de vente unique.
- (43) Il convient de considérer que l'exception au droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point b), de la directive 2011/83/UE s'applique également aux contrats relatifs à des ventes isolées d'énergie hors réseau, car le prix de cette énergie dépend de fluctuations sur les marchés des matières premières ou sur les marchés de l'énergie qui ne peuvent être contrôlés par le professionnel et qui peuvent survenir pendant le délai de rétractation.
- (44) L'article 14, paragraphe 4, de la directive 2011/83/UE prévoit les conditions dans lesquelles, lorsqu'il exerce le droit de rétractation, le consommateur ne supporte pas les coûts de prestation de services, de fourniture de services publics et de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel. Lorsque l'une de ces conditions est remplie, le consommateur n'a pas à s'acquitter du prix du service, des services publics ou des contenus numériques reçus avant l'exercice du droit de rétractation. En ce qui concerne les contenus numériques, l'une de ces conditions non cumulatives, prévue à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), est l'absence de confirmation de contrat, y compris de confirmation du consentement préalable exprès du consommateur pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation et de sa reconnaissance du fait que le droit de rétractation est dès lors perdu. Cependant, cette condition ne figure pas parmi les conditions régissant la perte du droit de rétractation prévue à l'article 16, premier alinéa, point m), de ladite directive, ce qui crée une incertitude quant à la possibilité pour les consommateurs d'invoquer l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), lorsque les deux autres conditions prévues à l'article 14, paragraphe 4, point b), sont remplies et qu'en conséquence le droit de rétractation est perdu conformément à l'article 16, premier alinéa, point m). La condition énoncée à l'article 14, paragraphe 4, point b) iii), devrait donc être ajoutée à l'article 16, premier alinéa, point m), afin de permettre au consommateur d'exercer son droit de rétractation lorsque cette condition n'est pas remplie et, partant, d'invoquer les droits prévus à l'article 14, paragraphe 4.
- (45) Les professionnels peuvent personnaliser le prix de leurs offres pour des consommateurs ou des catégories de consommateurs spécifiques au moyen d'une prise de décision automatisée qui procède à une analyse et à un profilage du comportement du consommateur permettant aux professionnels d'évaluer le pouvoir d'achat de ce dernier. Lorsque le prix soumis est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée, les consommateurs devraient en être clairement informés, de sorte qu'ils puissent tenir compte des risques potentiels que comporte leur décision d'achat. Par conséquent, il convient d'ajouter une obligation d'information spécifique à la directive 2011/83/UE afin d'indiquer au consommateur que le prix est personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée. Cette condition d'information ne devrait pas s'appliquer à des techniques telles que la tarification «dynamique» ou

«en temps réel», qui consiste à modifier le prix d'une manière très souple et rapide en réaction aux demandes du marché, lorsque ces techniques n'impliquent pas de personnalisation fondée sur une prise de décision automatisée. Cette condition d'information s'applique sans préjudice du règlement (UE) 2016/679, qui prévoit, entre autres, le droit de la personne à ne pas être l'objet d'une prise de décision individuelle automatisée, y compris le profilage.

- (46) Compte tenu de l'évolution technologique, il est nécessaire de supprimer la référence au numéro de télécopieur dans la liste des moyens de communication figurant à l'article 6, paragraphe 1, point c), de la directive 2011/83/UE, car le télécopieur est rarement utilisé à présent et largement obsolète.
- (47) Les consommateurs s'appuient de plus en plus sur les avis et les recommandations d'autres consommateurs lorsqu'ils prennent des décisions d'achat. Par conséquent, lorsque des professionnels donnent accès à des avis de consommateurs sur les produits, ils devraient indiquer aux consommateurs s'il existe des processus ou des procédures permettant de garantir que les avis publiés émanent de consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté les produits. Si de tels processus ou procédures sont mis en place, les professionnels devraient fournir des informations sur la manière dont les contrôles sont effectués et fournir aux consommateurs des informations claires sur la manière dont les avis sont traités, par exemple en indiquant si tous les avis sont publiés, qu'ils soient positifs ou négatifs, ou si ces avis ont été sponsorisés ou influencés par une relation contractuelle avec un professionnel. En outre, il convient dès lors de considérer comme une pratique commerciale déloyale le fait de tromper les consommateurs en indiquant que les avis sur un produit ont été soumis par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté ce produit lorsque aucune mesure raisonnable et proportionnée n'a été prise pour garantir que tel est le cas. Ces mesures pourraient comprendre des moyens techniques permettant de contrôler la fiabilité de la personne qui publie un avis, par exemple en demandant des renseignements pour vérifier que le consommateur a effectivement utilisé ou acheté le produit.
- (48) Les dispositions de la présente directive relatives aux avis et recommandations de consommateurs s'entendent sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.
- (49) Il convient également d'interdire aux professionnels de soumettre de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, par exemple des mentions «j'aime» sur les réseaux sociaux, ou de demander à d'autres personnes de procéder de la sorte pour promouvoir leurs produits, ainsi que de manipuler les avis ou recommandations de consommateurs, par exemple en ne publiant que les avis positifs et en supprimant les avis négatifs. De telles pratiques pourraient également consister à extrapoler des recommandations sociales lorsque l'interaction positive d'un utilisateur avec un certain contenu en ligne est reliée ou transférée à un contenu différent mais associé, créant ainsi l'apparence que cet utilisateur a également une opinion positive de ce contenu associé.
- (50) Il convient d'interdire aux professionnels de revendre aux consommateurs des billets d'entrée pour des manifestations culturelles et sportives qu'ils ont acquis en utilisant des logiciels robots («bots») leur permettant d'acheter une quantité de billets qui dépasse les limites techniques imposées par le vendeur principal ou de contourner tout autre moyen technique mis en place par ce dernier pour garantir l'accessibilité des billets à tous. Cette interdiction s'applique sans préjudice de toute autre mesure nationale que les États membres peuvent prendre pour protéger les intérêts légitimes des consommateurs ainsi que pour assurer la mise en œuvre de la politique culturelle et pour garantir un large accès aux manifestations culturelles et sportives pour tous, comme des mesures de régulation des prix de revente de billets d'entrée.
- (51) L'article 16 de la Charte garantit la liberté d'entreprise conformément au droit de l'Union et aux législations et pratiques nationales. Toutefois, une commercialisation dans divers États membres de biens présentés comme identiques, alors qu'ils ont en réalité une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, peut induire les consommateurs en erreur et les amener à prendre une décision commerciale qu'ils n'auraient pas prise autrement.
- (52) De telles pratiques peuvent donc être considérées comme contraires à la directive 2005/29/CE sur la base d'une évaluation au cas par cas des éléments pertinents. Afin de faciliter l'application du droit de l'Union en vigueur par les autorités compétentes des États membres en matière d'alimentation et de droits des consommateurs, des orientations sur l'application des règles actuelles de l'Union aux situations de double niveau de qualité des denrées alimentaires ont été fournies dans la communication de la Commission du 29 septembre 2017 relative à l'application de la législation alimentaire de l'Union européenne et de la réglementation de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs aux questions de double niveau de qualité des produits, en particulier des denrées alimentaires. Dans ce contexte, le Centre commun de recherche de la Commission a présenté, le 25 avril 2018, un «cadre pour sélectionner et tester les denrées alimentaires afin d'évaluer les caractéristiques de qualité: méthodologie harmonisée de l'Union européenne pour les tests».
- (53) Toutefois, en l'absence d'une disposition explicite, l'expérience en matière d'application des règles a montré que les consommateurs, les professionnels et les autorités nationales compétentes ne savent pas nécessairement quelles pratiques commerciales pourraient être contraires à la directive 2005/29/CE. Par conséquent, il convient de modifier ladite directive afin de garantir la sécurité juridique tant pour les professionnels que pour les autorités

chargées de l'application de la réglementation, en abordant explicitement les activités de commercialisation qui présentent un bien comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes. Les autorités compétentes devraient évaluer et traiter au cas par cas de telles pratiques conformément à la directive 2005/29/CE, modifiée par la présente directive. Lors de son évaluation, l'autorité compétente devrait tenir compte de la question de savoir si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation, du droit du professionnel d'adapter les biens de la même marque pour différents marchés géographiques en raison de facteurs légitimes et objectifs, tels que le droit national, la disponibilité ou le caractère saisonnier des matières premières ou les stratégies volontaires élaborées pour améliorer l'accès à des aliments sains et nutritifs, ainsi que du droit des professionnels d'offrir des biens de la même marque dans des emballages de poids ou de volume différents sur des marchés géographiques différents. Les autorités compétentes devraient évaluer si les consommateurs peuvent déceler facilement une telle différenciation sur la base de la disponibilité et de l'adéquation des informations. Il importe que les consommateurs soient informés de l'existence d'une différenciation des biens fondée sur des facteurs légitimes et objectifs. Les professionnels devraient pouvoir choisir librement parmi différentes manières qui permettent aux consommateurs d'accéder aux informations nécessaires. Les professionnels devraient généralement privilégier des solutions autres que l'indication de mentions sur l'étiquette des biens. Il convient de respecter les règles sectorielles de l'Union en la matière et les règles relatives à la libre circulation des marchandises.

- (54) Alors que les ventes hors établissement constituent un canal de vente légitime et bien établi, comme les ventes dans les locaux commerciaux du professionnel et les ventes à distance, certaines pratiques commerciales ou de vente particulièrement agressives ou trompeuses dans le cadre de visites au domicile d'un consommateur ou d'excursions visées à l'article 2, point 8), de la directive 2011/83/UE peuvent mettre les consommateurs sous pression pour qu'ils achètent des biens ou des services qu'ils n'achèteraient pas autrement ou achètent des biens ou des services à des prix excessifs, impliquant souvent un paiement immédiat. De telles pratiques ciblent souvent les personnes âgées ou d'autres consommateurs vulnérables. Certains États membres jugent ces pratiques indésirables et estiment nécessaire de restreindre certaines formes et certains aspects des ventes hors établissement au sens de la directive 2011/83/UE, comme les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses d'un produit dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions. Lorsque ces restrictions sont adoptées pour des motifs autres que la protection des consommateurs, tels que des motifs d'intérêt public ou des motifs liés au respect de la vie privée des consommateurs protégé par l'article 7 de la Charte, elles ne relèvent pas du champ d'application de la directive 2005/29/CE.
- (55) Conformément au principe de subsidiarité et afin de faciliter l'application des règles, il convient de préciser que la directive 2005/29/CE ne préjuge pas de la liberté des États membres d'adopter des dispositions nationales afin de protéger davantage les intérêts légitimes des consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales dans le cadre des visites non sollicitées d'un professionnel à leur domicile qui visent à offrir ou à vendre des produits ou des excursions organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, lorsque de telles dispositions sont justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs. Ces dispositions devraient être proportionnées et non discriminatoires et elles ne devraient pas interdire ces circuits de vente en tant que tels. Les dispositions nationales adoptées par les États membres pourraient, par exemple, fixer les horaires pendant lesquels les visites au domicile des consommateurs ne sont autorisées que sur demande expresse, ou interdire de telles visites lorsque le consommateur a clairement indiqué qu'elles n'étaient pas acceptables ou encore prescrire les modalités de paiement. En outre, ces dispositions pourraient établir des règles plus protectrices dans les domaines harmonisés par la directive 2011/83/UE. Il convient dès lors de modifier la directive 2011/83/UE afin de permettre aux États membres d'adopter des mesures nationales qui prévoient un délai plus long pour le droit de rétractation et dérogent à des exceptions spécifiques au droit de rétractation. Les États membres devraient être tenus de notifier à la Commission toute disposition nationale adoptée à cet égard afin que celle-ci puisse mettre ces informations à la disposition de toutes les parties intéressées et contrôler le caractère proportionné et la légalité de ces mesures.
- (56) En ce qui concerne les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel, la directive 2005/29/CE s'applique sans préjudice des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation que les États membres peuvent imposer aux professionnels. En outre, ladite directive s'applique sans préjudice du droit national des contrats et, en particulier, des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats. Les pratiques agressives et trompeuses dans le cadre de manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel peuvent être interdites sur la base d'une appréciation au cas par cas en vertu des articles 5 à 9 de ladite directive. En outre, l'annexe I de ladite directive contient une interdiction générale des pratiques par lesquelles le professionnel donne l'impression qu'il n'agit pas à des fins qui entrent dans le cadre de son activité, ou qui donnent au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu. La Commission devrait évaluer si les règles actuelles assurent un niveau adéquat de protection des consommateurs et offrent des outils adéquats permettant aux États membres de lutter efficacement contre ces pratiques.

- (57) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les aspects du droit national des contrats qu'elle ne régit pas. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national des contrats réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat, notamment en cas d'absence de consentement ou d'activité commerciale non autorisée.
- (58) Afin de garantir aux citoyens l'accès à des informations à jour concernant leurs droits de consommateurs et le règlement extrajudiciaire des litiges, le point d'entrée en ligne qui sera mis en place par la Commission devrait, dans la mesure du possible, être convivial, adapté à une utilisation portable, aisément accessible et utilisable par tous, y compris les personnes handicapées («conception pour tous»).
- (59) Conformément à la déclaration politique commune des États membres et de la Commission du 28 septembre 2011 sur les documents explicatifs ⁽¹⁷⁾, les États membres se sont engagés, dans les cas où cela se justifie, à joindre à la notification de leurs mesures de transposition un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les dispositions de la directive et les parties correspondantes de leurs instruments nationaux de transposition. En ce qui concerne la présente directive, le législateur estime que la transmission de ces documents est justifiée.
- (60) Étant donné que les objectifs de la présente directive, à savoir une meilleure application et une modernisation du droit en matière de protection des consommateurs, ne peuvent être atteints de manière suffisante par les États membres, mais peuvent, en raison de la dimension européenne du problème, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente directive n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

Article premier

Modification de la directive 93/13/CEE

Dans la directive 93/13/CEE, l'article suivant est inséré:

«Article 8 ter

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres peuvent restreindre ces sanctions aux situations dans lesquelles les clauses contractuelles sont expressément définies comme abusives en toutes circonstances par le droit national ou dans lesquelles le professionnel continue d'utiliser des clauses contractuelles qui ont été jugées abusives par une décision définitive rendue conformément à l'article 7, paragraphe 2.
3. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

⁽¹⁷⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

4. Sans préjudice du paragraphe 2 du présent article, les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

5. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 4, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

6. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

Article 2

Modifications de la directive 98/6/CE

La directive 98/6/CE est modifiée comme suit:

1) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

1. Toute annonce d'une réduction de prix indique le prix antérieur appliqué par le professionnel pendant une durée déterminée avant l'application de la réduction de prix.
2. Le prix antérieur désigne le prix le plus bas appliqué par le professionnel au cours d'une période qui n'est pas inférieure à trente jours avant l'application de la réduction de prix.
3. Les États membres peuvent prévoir des règles différentes pour les biens susceptibles de se détériorer ou d'expirer rapidement.
4. Lorsque le produit est commercialisé depuis moins de trente jours, les États membres peuvent également prévoir une période plus courte que celle prévue au paragraphe 2.
5. Les États membres peuvent prévoir que, lorsque la réduction de prix est progressivement augmentée, le prix antérieur désigne le prix sans réduction avant la première application de la réduction de prix.».

2) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«Article 8

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.
2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:
 - a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
 - b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
 - c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
 - d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
 - e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil; (*)
 - f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) no 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

Article 3

Modifications de la directive 2005/29/CE

La directive 2005/29/CE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) "produit": tout bien ou service, y compris les biens immobiliers, les services numériques et les contenus numériques, ainsi que les droits et les obligations;»;

b) les points suivants sont ajoutés:

«m) "classement": la priorité relative accordée aux produits, tels qu'ils sont présentés, organisés ou communiqués par le professionnel, quelle que soit la technologie utilisée pour une telle présentation, organisation ou communication;

n) "place de marché en ligne": un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par un professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs.».

2) À l'article 3, les paragraphes 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

«5. La présente directive n'empêche pas les États membres d'adopter des dispositions visant à protéger les intérêts légitimes des consommateurs face aux pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses s'inscrivant dans le cadre de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions commerciales organisées par un professionnel qui ont pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

6. Les États membres notifient sans tarder à la Commission toute disposition nationale adoptée au titre du paragraphe 5, ainsi que toute modification ultérieure. La Commission fait en sorte que ces informations soient facilement accessibles aux consommateurs et aux professionnels sur un site internet créé à cet effet.».

3) À l'article 6, paragraphe 2, le point suivant est ajouté:

«c) toute activité de commercialisation présentant un bien, dans un État membre, comme identique à un bien commercialisé dans d'autres États membres, alors que ce bien a une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes et objectifs.».

4) L'article 7 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 4 est modifié comme suit:

i) le point d) est remplacé par le texte suivant:

«d) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, si elles diffèrent des conditions de la diligence professionnelle;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«f) pour les produits offerts sur les places de marché en ligne, si le tiers proposant les produits est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de la place de marché en ligne.»;

b) le paragraphe suivant est inséré:

«4 bis. Lorsque la possibilité est donnée aux consommateurs de rechercher des produits offerts par différents professionnels ou par des consommateurs à partir d'une requête consistant en un mot clé, une phrase ou la saisie d'autres données, indépendamment de l'endroit où ces transactions sont finalement conclues, les informations générales mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne, qui est directement et aisément

accessible à partir de la page sur laquelle les résultats de la requête sont présentés, concernant les principaux paramètres qui déterminent le classement des produits présentés au consommateur en réponse à sa requête de recherche, et l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres, sont réputées substantielles. Le présent paragraphe ne s'applique pas aux fournisseurs de moteurs de recherche en ligne tels que définis à l'article 2, point 6), du règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil (*)

(*) Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (JO L 186 du 11.7.2019, p. 57).».

c) le paragraphe suivant est ajouté:

«6. Lorsqu'un professionnel donne accès à des avis de consommateurs sur les produits, les informations permettant d'établir si et comment le professionnel garantit que les avis publiés émanent de consommateurs ayant effectivement utilisé ou acheté le produit sont réputées substantielles.».

5) L'article suivant est inséré:

«Article 11 bis

Réparation

1. Les consommateurs victimes de pratiques commerciales déloyales disposent de recours proportionnés et effectifs, qui comprennent la réparation des dommages subis par le consommateur et, le cas échéant, une réduction du prix ou la fin du contrat. Les États membres peuvent déterminer les conditions d'application et les effets desdits recours. Les États membres peuvent prendre en considération, le cas échéant, la gravité et la nature de la pratique commerciale déloyale, les dommages subis par le consommateur et d'autres circonstances pertinentes.

2. Ces recours sont sans préjudice de l'application d'autres recours dont disposent les consommateurs en vertu du droit de l'Union ou du droit national.».

6) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«Article 13

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

- a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;
- b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;
- c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;
- d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;
- e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);
- f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés. Sans préjudice dudit règlement, les États membres peuvent, pour des raisons d'ordre constitutionnel au niveau national, restreindre l'imposition d'amendes aux cas suivants:

- a) les infractions aux articles 6, 7, 8 et 9 et à l'annexe I de la présente directive; et

b) le recours continu d'un professionnel à une pratique commerciale jugée déloyale par l'autorité ou la juridiction nationale compétente lorsque cette pratique commerciale n'est pas une infraction visée au point a).

4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).».

7) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) le point suivant est inséré:

«11 bis) Fournir des résultats de recherche en réponse à une requête de recherche en ligne d'un consommateur sans l'informer clairement de toute publicité payante ou tout paiement effectué spécifiquement pour obtenir un meilleur classement des produits dans les résultats de recherche.»;

b) les points suivants sont insérés:

«23 bis) Revendre des billets pour des manifestations à des consommateurs si le professionnel les a acquis en utilisant un moyen automatisé de contourner toute limite imposée au nombre de billets qu'une personne peut acheter ou toute autre règle applicable à l'achat de billets.

23 ter) Affirmer que des avis sur un produit sont envoyés par des consommateurs qui ont effectivement utilisé ou acheté le produit, sans prendre de mesures raisonnables et proportionnées pour vérifier qu'ils émanent de tels consommateurs.

23 quater) Envoyer ou charger une autre personne morale ou physique d'envoyer de faux avis ou de fausses recommandations de consommateurs, ou déformer des avis de consommateurs ou des recommandations sociales afin de promouvoir des produits.».

Article 4

Modifications de la directive 2011/83/UE

La directive 2011/83/UE est modifiée comme suit:

1) À l'article 2, le premier alinéa est modifié comme suit:

a) le point 3 est remplacé par le texte suivant:

«3) "bien", tout bien tel que défini à l'article 2, point 5), de la directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Directive (UE) 2019/771 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et la directive 2009/22/CE et abrogeant la directive 1999/44/CE (JO L 136 du 22.5.2019, p. 28).»;

b) le point suivant est inséré:

«4 bis) "données à caractère personnel", les données à caractère personnel telles que définies à l'article 4, point 1), du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) 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 (règlement général sur la protection des données) (JO L 119 du 4.5.2016, p. 1).»;

c) les points 5 et 6 sont remplacés par le texte suivant:

- «5) “contrat de vente”, tout contrat en vertu duquel le professionnel transfère ou s'engage à transférer la propriété de biens au consommateur, y compris les contrats ayant à la fois pour objet des biens et des services;
- 6) “contrat de service”, tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur, y compris un service numérique;»;

d) le point 11 est remplacé par le texte suivant:

- «11) “contenu numérique”, tout contenu numérique tel que défini à l'article 2, point 1), de la directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Directive (UE) 2019/770 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2019 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques (JO L 136 du 22.5.2019, p. 1).»;

e) les points suivants sont ajoutés:

- «16) “service numérique”, tout service numérique tel que défini à l'article 2, point 2), de la directive (UE) 2019/770;
- 17) “place de marché en ligne”, un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploité par le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs;
- 18) “fournisseur de place de marché en ligne”, tout professionnel qui fournit une place de marché en ligne aux consommateurs;
- 19) “compatibilité”, la compatibilité telle que définie à l'article 2, point 10), de la directive (UE) 2019/770;
- 20) “fonctionnalité”, la fonctionnalité telle que définie à l'article 2, point 11), de la directive (UE) 2019/770;
- 21) “interopérabilité”, l'interopérabilité telle que définie à l'article 2, point 12), de la directive (UE) 2019/770.».

2) L'article 3 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur selon lequel le consommateur paie ou s'engage à payer le prix. Elle s'applique aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.»;

b) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. La présente directive s'applique également lorsque le professionnel fournit ou s'engage à fournir au consommateur un contenu numérique non fourni sur un support matériel ou un service numérique et que le consommateur fournit ou s'engage à fournir des données à caractère personnel au professionnel, sauf lorsque les données à caractère personnel fournies par le consommateur sont exclusivement traitées par le professionnel pour fournir le contenu numérique non fourni sur un support matériel ou le service numérique conformément à la présente directive, ou de lui permettre de remplir les obligations légales qui lui incombent, pour autant qu'il ne traite pas ces données à une autre fin.»;

c) le paragraphe 3 est modifié comme suit:

i) le point k) est remplacé par le texte suivant:

«k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19, 21 et 22;»;

ii) le point suivant est ajouté:

«n) portant sur des biens vendus sur saisie ou de quelque autre manière par autorité de justice.».

3) À l'article 5, le paragraphe 1 est modifié comme suit:

a) le point e) est remplacé par le texte suivant:

«e) outre le rappel de l'existence de la garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques, l'existence d'un service après-vente et de garanties commerciales, le cas échéant, ainsi que les conditions y afférentes;»;

b) les points g) et h) sont remplacés par le texte suivant:

«g) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

h) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.».

4) L'article 6 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est modifié comme suit:

i) le point c) est remplacé par le texte suivant:

«c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel et son adresse électronique; en outre, lorsque le professionnel fournit d'autres moyens de communication en ligne qui garantissent au consommateur d'être en mesure de conserver tous les échanges écrits avec le professionnel sur un support durable, y compris la date et l'heure desdits échanges, les informations contiennent également des indications détaillées concernant ces autres moyens; tous ces moyens de communication fournis par le professionnel permettent au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement; le cas échéant, le professionnel fournit également l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour le compte duquel il agit;»;

ii) le point suivant est inséré:

«e bis) s'il y a lieu, l'application d'un prix personnalisé sur la base d'une prise de décision automatisée;»;

iii) le point l) est remplacé par le texte suivant:

«l) un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens, les contenus numériques et les services numériques;»;

iv) les points r) et s) sont remplacés par le texte suivant:

«r) s'il y a lieu, la fonctionnalité des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques, y compris les mesures de protection technique applicables;

s) s'il y a lieu, toute compatibilité et interopérabilité pertinentes des biens comportant des éléments numériques, des contenus numériques et des services numériques dont le professionnel a ou devrait raisonnablement avoir connaissance.»;

b) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation qui figurent à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), du présent article si le professionnel a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées. Les références à la période de rétractation de quatorze jours dans les informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A, sont remplacées par des références à une période de rétractation de trente jours lorsque les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis.».

- 5) L'article suivant est inséré:

«Article 6 bis

Exigences spécifiques supplémentaires en matière d'information applicables aux contrats conclus sur des places de marché en ligne

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, ou par une offre du même type, sur une place de marché en ligne, le fournisseur de cette dernière fournit au consommateur, sans préjudice de la directive 2005/29/CE, les informations suivantes de manière claire et compréhensible et sous une forme adaptée à la technique de communication à distance:

- a) les informations générales, mises à disposition dans une section spécifique de l'interface en ligne qui est directement et aisément accessible à partir de la page sur laquelle les offres sont présentées, concernant les principaux paramètres de classement, au sens de l'article 2, paragraphe 1, point m), de la directive 2005/29/CE, des offres présentées au consommateur en réponse à la requête de recherche ainsi que l'ordre d'importance de ces paramètres, par opposition à d'autres paramètres;
- b) si le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques est un professionnel ou non, sur la base de la déclaration de ce tiers au fournisseur de place de marché en ligne;
- c) lorsque le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques n'est pas un professionnel, le fait que les droits des consommateurs provenant du droit de l'Union en matière de protection des consommateurs ne s'appliquent pas au contrat;
- d) s'il y a lieu, le mode de répartition des obligations liées au contrat entre le tiers proposant les biens, les services ou les contenus numériques et le fournisseur de place de marché en ligne, cette information étant sans préjudice de la responsabilité que le fournisseur de place de marché en ligne ou le professionnel tiers peut avoir en lien avec le contrat en vertu du droit de l'Union ou du droit national.

2. Sans préjudice de la directive 2000/31/CE, le présent article n'empêche pas les États membres d'imposer aux fournisseurs de places de marché en ligne des exigences supplémentaires en matière d'information. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.».

- 6) À l'article 7, le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.».

- 7) L'article 8 est modifié comme suit:

- a) le paragraphe 4 est remplacé par le texte suivant:

«4. Si le contrat est conclu selon une technique de communication à distance qui impose des contraintes d'espace ou de temps pour la présentation des informations, le professionnel fournit, sur la technique en question ou au moyen de celle-ci et avant la conclusion d'un tel contrat, au minimum les informations précontractuelles concernant les principales caractéristiques des biens ou des services, l'identité du professionnel, le prix total, le droit de rétractation, la durée du contrat et, dans le cas des contrats à durée indéterminée, les modalités pour mettre fin au contrat, telles qu'énoncées respectivement à l'article 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o), à l'exception du modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, visé au point h). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, y compris le modèle de formulaire de rétractation, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.»;

- b) le paragraphe 8 est remplacé par le texte suivant:

«8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain, commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, et que le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse et il demande au consommateur de reconnaître qu'après que le contrat aura été entièrement exécuté par le professionnel, le consommateur ne disposera plus du droit de rétractation.».

8) L'article 9 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«1 bis. Les États membres peuvent adopter des règles en vertu desquelles la période de rétractation de quatorze jours visée au paragraphe 1 est portée à trente jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles règles doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.»;

b) au paragraphe 2, la partie introductive est remplacée par le texte suivant:

«2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément au paragraphe 1 bis du présent article, trente jours à compter.».

9) À l'article 10, le paragraphe 2 est remplacé par le texte suivant:

«2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours, ou, dans les cas où les États membres ont adopté des règles conformément à l'article 9, paragraphe 1 bis, trente jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.».

10) À l'article 13, les paragraphes suivants sont ajoutés:

4. En ce qui concerne les données à caractère personnel du consommateur, le professionnel respecte les obligations applicables en vertu du règlement (UE) 2016/679.

5. Le professionnel s'abstient d'utiliser tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel, sauf lorsque ce contenu:

- a) n'est d'aucune utilité en dehors du contexte du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel;
- b) n'a trait qu'à l'activité du consommateur lorsqu'il utilise le contenu numérique ou le service numérique fourni par le professionnel;
- c) a été agrégé avec d'autres données par le professionnel et ne peut être désagrégé, ou ne peut l'être que moyennant des efforts disproportionnés; ou
- d) a été généré conjointement par le consommateur et d'autres personnes, et d'autres consommateurs peuvent continuer à en faire usage.

6. Sauf dans les situations visées au paragraphe 5, point a), b) ou c), le professionnel met à la disposition du consommateur, à la demande de ce dernier, tout contenu autre que les données à caractère personnel, qui a été fourni ou créé par le consommateur lors de l'utilisation du contenu numérique ou du service numérique fourni par le professionnel.

7. Le consommateur a le droit de récupérer ce contenu numérique sans frais, sans que le professionnel y fasse obstacle, dans un délai raisonnable et dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

8. En cas de rétractation du contrat, le professionnel peut empêcher toute utilisation ultérieure du contenu numérique ou du service numérique par le consommateur, notamment en faisant en sorte que le contenu numérique ou le service numérique soit inaccessible au consommateur ou en désactivant le compte d'utilisateur du consommateur, sans préjudice du paragraphe 6.».

11) L'article 14 est modifié comme suit:

a) le paragraphe suivant est inséré:

«2 bis. En cas de rétractation du contrat, le consommateur s'abstient d'utiliser le contenu numérique ou le service numérique et de le rendre accessible à des tiers.»;

b) au paragraphe 4, le point b) i) est remplacé par le texte suivant:

«i) le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès pour que l'exécution commence avant la fin du délai de quatorze ou de trente jours visé à l'article 9;».

12) L'article 16 est modifié comme suit:

a) le premier alinéa est modifié comme suit:

i) le point a) est remplacé par le texte suivant:

«a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté mais, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, seulement si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur et qu'il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;»;

ii) le point m) est remplacé par le texte suivant:

«m) les contrats de fourniture de contenus numériques non fournis sur un support matériel, si l'exécution a commencé et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque:

i) le consommateur a donné son consentement préalable exprès pour que l'exécution commence pendant le délai de rétractation;

ii) le consommateur a reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation; et

iii) le professionnel a fourni une confirmation conformément à l'article 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.»;

b) les alinéas suivants sont ajoutés:

«Les États membres peuvent déroger aux exceptions au droit de rétractation prévues au premier alinéa, points a), b), c) et e), pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées d'un professionnel au domicile d'un consommateur ou d'excursions organisées par un professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir ou de vendre des produits aux consommateurs, aux fins de la protection des intérêts légitimes des consommateurs en ce qui concerne les pratiques commerciales ou de vente agressives ou trompeuses. De telles dispositions doivent être proportionnées, non discriminatoires et justifiées par des motifs liés à la protection des consommateurs.

Dans le cas de contrats de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer lorsqu'il a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, les États membres peuvent prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement exécuté, pour autant que l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur.».

13) L'article 24 est remplacé par le texte suivant:

«Article 24

Sanctions

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées conformément à la présente directive et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ces sanctions. Ces sanctions doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres veillent à ce que les critères suivants, non exhaustifs et indicatifs, soient pris en considération pour l'imposition de sanctions, le cas échéant:

a) la nature, la gravité, l'ampleur et la durée de l'infraction;

b) toute mesure prise par le professionnel pour atténuer ou réparer les dommages subis par les consommateurs;

c) les éventuelles infractions antérieures commises par le professionnel;

d) les avantages financiers obtenus ou les pertes évitées par le professionnel du fait de l'infraction, si les données concernées sont disponibles;

e) les sanctions infligées au professionnel pour la même infraction dans d'autres États membres dans les affaires transfrontalières pour lesquelles les informations relatives à ces sanctions sont disponibles grâce au mécanisme établi par le règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil (*);

f) toute autre circonstance aggravante ou atténuante applicable au cas concerné.

3. Les États membres veillent à ce que lorsque des sanctions doivent être imposées conformément à l'article 21 du règlement (UE) 2017/2394, elles comprennent la possibilité soit d'infliger des amendes au moyen de procédures administratives, soit d'engager des procédures judiciaires en vue d'infliger des amendes, ou les deux, le montant maximal de ces amendes correspondant à au moins 4 % du chiffre d'affaires annuel du professionnel dans l'État membre ou les États membres concernés.

4. Dans les cas où une amende doit être imposée conformément au paragraphe 3, mais où les informations relatives au chiffre d'affaires annuel du professionnel ne sont pas disponibles, les États membres prévoient la possibilité d'infliger des amendes, dont le montant maximal est d'au moins 2 millions d'euros.

5. Au plus tard le 28 novembre 2021, les États membres notifient à la Commission le régime et les mesures visés au paragraphe 1 et lui notifient sans tarder toute modification ultérieure les concernant.

(*) Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n 2006/2004 (JO L 345 du 27.12.2017, p. 1).

14) À l'article 29, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6, à l'article 9, paragraphes 1 bis et 3, et à l'article 16, deuxième et troisième alinéas, il en informe la Commission au plus tard le 28 novembre 2021, ainsi que de tous les changements ultérieurs.»

15) L'annexe I est modifiée comme suit:

a) la partie A est modifiée comme suit:

i) le troisième alinéa sous «Droit de rétractation» est remplacé par le texte suivant:

«Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire [3];

ii) le point 2 sous «Instructions à suivre pour remplir les informations» est remplacé par le texte suivant:

«[2.] Insérez votre nom, votre adresse géographique, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.»;

b) dans la partie B, le premier tiret est remplacé par le texte suivant:

«À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et son adresse électronique].».

Article 5

Informations sur les droits des consommateurs

La Commission veille à ce que les citoyens qui souhaitent obtenir des informations sur leurs droits en tant que consommateurs ou sur le règlement extrajudiciaire des litiges bénéficient d'un point d'accès en ligne, par l'intermédiaire du portail numérique unique établi par le règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁸⁾, qui leur permet:

- a) d'accéder à des informations à jour concernant leurs droits en tant que consommateurs de l'Union de manière claire, compréhensible et aisément accessible; et
- b) d'introduire une plainte par l'intermédiaire de la plateforme de règlement en ligne des litiges établie en vertu du règlement (UE) n° 524/2013 et auprès du centre compétent du réseau des Centres européens des consommateurs, en fonction des parties concernées.

⁽¹⁸⁾ Règlement (UE) 2018/1724 du Parlement européen et du Conseil du 2 octobre 2018 établissant un portail numérique unique pour donner accès à des informations, à des procédures et à des services d'assistance et de résolution de problèmes, et modifiant le règlement (UE) n 1024/2012 (JO L 295 du 21.11.2018, p. 1).

*Article 6***Rapport de la Commission et réexamen**

Au plus tard le 28 mai 2024, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient, en particulier, une évaluation des dispositions de la présente directive concernant:

- a) les manifestations organisées sur d'autres sites que les locaux du professionnel; et
- b) les cas dans lesquels des biens sont présentés sur le marché comme identiques alors qu'ils ont une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes, y compris l'opportunité de soumettre ces cas à des exigences plus strictes, y compris une interdiction visée à l'annexe I de la directive 2005/29/CE, et l'éventuelle nécessité de prévoir des dispositions plus détaillées concernant les informations sur la différenciation des biens.

Ce rapport est accompagné, le cas échéant, d'une proposition législative.

*Article 7***Transposition**

1. Les États membres adoptent et publient, au plus tard le 28 novembre 2021, les dispositions nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils en informent immédiatement la Commission.

Ils appliquent ces dispositions à partir du 28 mai 2022.

Lorsque les États membres adoptent ces dispositions, celles-ci contiennent une référence à la présente directive ou sont accompagnées d'une telle référence lors de leur publication officielle. Les modalités de cette référence sont arrêtées par les États membres.

2. Les États membres communiquent à la Commission le texte des dispositions essentielles de droit interne qu'ils adoptent dans le domaine régi par la présente directive.

*Article 8***Entrée en vigueur**

La présente directive entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 9***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 27 novembre 2019.

Par le Parlement européen
Le président
D. M. SASSOLI

Par le Conseil
Le président
T. TUPPURAINEN
