

**N° 7904<sup>4</sup>**

**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**

\* \* \*

**AVIS DE LA CHAMBRE DES METIERS**

(7.2.2022)

**RESUME STRUCTURE**

*Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer la directive 2019/2161 dite « directive Omnibus » qui vise à combler les lacunes dans les droits nationaux concernant les sanctions, afin de les rendre réellement efficaces et proportionnées pour mieux dissuader les infractions au droit de la consommation liées à l'affichage de prix, aux pratiques déloyales, ou à d'autres manquements aux droits des consommateurs.*

*La directive Omnibus entend aussi moderniser le droit de la consommation afin notamment de prendre en considération le développement continu des outils numériques.*

*Concernant les sanctions, la Chambre des Métiers marque son accord avec la transposition de la directive Omnibus dans le Code de la consommation, et elle salue en particulier que les amendes actuelles ne sont pas aggravées et que le risque accru d'infractions de grande ampleur, inhérent au développement de l'utilisation du numérique, soit désormais pris en considération.*

*En revanche, la Chambre des Métiers critique le projet de loi en ce qu'il prévoit, au-delà des prescriptions minimales de la directive Omnibus, d'introduire des sanctions administratives et de créer un nouveau service en charge de ces sanctions, alors que ces propositions tendent à ajouter des procédures contraignantes et coûteuses à la fois pour l'Etat et pour les professionnels.*

*En effet, si l'objectif de mieux faire respecter le droit de la consommation est louable, la Chambre des Métiers estime en particulier que le risque d'infractions au Code de la consommation pour le secteur artisanal réside essentiellement dans l'inflation normative des règles à respecter et dans leur complexification, et qu'il conviendrait au contraire d'œuvrer en faveur d'une simplification des règles et des procédures, respectivement de prévoir des explicatifs en fonction des activités et des types de contrats qui peuvent être passés.*

*Tout en saluant la transposition de la directive Omnibus et la modernisation du droit de la consommation, la Chambre des Métiers critique que la possibilité ouverte par cette directive pour les contrats de réparation de ne pas exiger du professionnel de faire signer à son client une reconnaissance préalable écrite portant sur la perte de son droit de rétractation une fois que le contrat aura été entièrement exécuté, n'ait pas été prise.*

*En effet, n'est-ce pas dans la logique des choses que l'artisan se déplace au domicile de son client qui le sollicite et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre et sans exiger du client de*

*lui faire signer tellement de documents, alors que la confiance et la bonne foi sont – et devraient rester – le fondement des rapports contractuels entre l’artisan et son client.*

\*

Par sa lettre du 26 octobre 2021, Madame la Ministre de la Protection des consommateurs a bien voulu demander l’avis de la Chambre des Métiers au sujet du projet de loi repris sous rubrique.

\*

## 1. CONSIDERATIONS GENERALES

Le projet de loi sous avis a pour objet de transposer la directive 2019/216<sup>1</sup> (ci-après « directive Omnibus ») qui modifie quatre directives du droit européen de la consommation<sup>2</sup>, afin d’une part, de mieux dissuader et sanctionner les infractions au droit de la consommation, et d’autre part, d’adapter le cadre juridique de la protection des consommateurs au développement continu des outils numériques.

La directive Omnibus prévoit que les dispositions nationales en vue de sa transposition soient effectives au 28 mai 2022<sup>3</sup>.

### 1.1. Les nouvelles dispositions en matière de sanctions

Afin que les sanctions du droit de la consommation soient à la fois effectives et dissuasives, tout en étant proportionnées et harmonisées au niveau européen, la directive Omnibus demande aux Etats membres de prendre en considération des critères non exhaustifs et indicatifs pour l’imposition de sanctions liées aux infractions en matière d’affichage de prix, de pratiques déloyales, ou d’autres manquements aux droits des consommateurs.

On notera parmi les critères la prise en considération de la nature, la gravité, l’ampleur et la durée des infractions, le caractère répété des infractions, et les mesures de réparations offertes par le professionnel pour indemniser le préjudice subi par le consommateur.

La directive Omnibus introduit aussi dans le droit de la consommation pour les manquements aux indications des prix, les pratiques commerciales déloyales, ou les manquements à différents droits des consommateurs, le mécanisme des infractions de grande ampleur et d’infractions de grande ampleur à l’échelle de l’Union visé par le règlement (UE) 2017/2394<sup>4</sup>.

Pour les infractions de grande ampleur, le montant maximum de la sanction est fixé au minimum à 4% du chiffre d’affaires annuel de l’entreprise concernée, voire à 2 millions d’euros si les informations concernant le chiffre d’affaires du professionnel ne sont pas disponibles.

1 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

2 Les directives modifiées par la directive Omnibus sont les suivantes :

- la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs ;
- 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 ;
- la 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 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.

3 Délai de transposition malheureusement déjà dépassé, soit le 28 novembre 2021

4 Les infractions de grande ampleur sont définies par l’article 3 du Règlement (UE) 2017/2394 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.

Le projet de loi sous avis transpose fidèlement ces dispositions et il est souligné qu'il ne modifie pas le panel des sanctions pénales qui sont en vigueur pour les infractions en matière d'affichage de prix, de pratiques déloyales, ou d'autres manquements aux droits des consommateurs.

Cependant, le projet de loi prévoit d'aller au-delà de la directive Omnibus en introduisant un dispositif de sanctions administratives et la création d'un nouveau service spécifique en charge de la mise en œuvre du droit de la consommation qui est rattaché au ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions (ci-après « le Ministre »).

La Chambre des Métiers n'est cependant pas favorable à ces deux initiatives qui vont au-delà des prescriptions minimales de la directive Omnibus, et qui tendent à ajouter une charge administrative inutile sur les PME et les TPE au Luxembourg.

## **1.2. La modernisation du droit de la consommation**

Poursuivant l'objectif d'améliorer et de moderniser le droit de la consommation au développement du numérique, la directive Omnibus modifie différentes règles concernant l'indication des prix des produits, les pratiques commerciales déloyales, et le droit de rétractation.

La directive Omnibus impose aussi, en cohérence avec les directives 2019/770 et 2019/771 qui adaptent les garanties légales du droit de la consommation aux contrats de contenus ou de services numériques.<sup>5</sup>, d'intégrer les nouvelles notions de places de marché en ligne<sup>6</sup> et de contenus numériques dans différents aspects du droit de la consommation.

### **1.2.1. Concernant l'indication des prix**

Le principal changement résultant de la directive Omnibus est l'obligation faite au professionnel de mentionner un « prix de référence » en cas de réduction de prix.

Le prix de référence est défini comme étant le prix le plus bas appliqué au cours d'une période minimale de 30 jours précédant la réduction de prix.

Deux précisions sont cependant apportées, à savoir que le prix de référence ne doit pas être adapté si la réduction de prix est progressive, et que, si le bien ou le service est commercialisé depuis moins de 30 jours, le prix de référence est le prix le plus bas apprécié au jour du lancement du produit ou du service.

Une autre modification concernant l'affichage des prix est relative aux contrats à distance et hors établissement si la fixation du prix est personnalisée sur la base d'une prise de décision automatisée, par exemple via un algorithme. Dans ce cas, le professionnel est tenu d'informer explicitement et préalablement le consommateur (articles L.222-3 et L.222-6, paragraphe (1), du Code de la consommation).

### **1.2.2. Concernant les pratiques commerciales déloyales**

Un changement qui est à souligner comme constituant une simplification pour le professionnel est la suppression de l'obligation indirecte d'informer le consommateur du traitement des réclamations au stade de la publicité (ou « invitation à l'achat »), car il est déjà prévu que l'obligation d'information concernant le traitement des réclamations soit effectuée au stade précontractuel.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Il est renvoyé au projet de loi N°7818 portant modification du Code de la consommation aux fins de transposition de : 1° 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 ; 2° 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.

<sup>6</sup> Une « place de marché en ligne » est définie comme étant « un service utilisant un logiciel, y compris un site internet, une partie de site internet ou une application, exploitée le professionnel ou pour son compte qui permet aux consommateurs de conclure des contrats à distance avec d'autres professionnels ou consommateurs » (projet d'article L.010-1, nouveau point 15)).

<sup>7</sup> Concrètement le projet de loi sous avis supprime l'obligation d'informer des modalités du traitement des informations de la liste des informations considérées substantielles de l'article L.122-3, paragraphe 4 et pouvant qualifier une omission trompeuse.

Mis à part cet allègement qui est plutôt une rectification, la directive Omnibus accroît la liste des pratiques déloyales.

Parmi les actions trompeuses, est ajoutée la circonstance de présenter un bien comme étant identique à un bien commercialisé dans un autre Etat membre si « *ce bien à une composition ou des caractéristiques sensiblement différentes à moins que cela ne soit justifié par des facteurs légitimes ou objectifs* » (modification de l'article L.122-2 paragraphe 2 du Code de la consommation).

Concernant les omissions trompeuses, sont ajoutées différentes informations désormais réputées substantielles lors d'une invitation à l'achat liées au commerce en ligne, en particulier l'information de savoir si le vendeur sur une place de commerce en ligne est un professionnel ou pas ; les informations concernant les paramètres qui déterminent le classement des produits – obligation cependant non applicable aux moteurs de recherche – et 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 en question.

La liste des pratiques commerciales trompeuses réputées déloyales en toute circonstance (ou « liste noire ») est aggravée par différentes pratiques concernant exclusivement le commerce en ligne.

Parmi ces pratiques désormais prohibées on souligne celle d'obtenir un meilleur classement en ligne via un paiement ou une publicité payante, sauf si le consommateur est informé ; celle de charger une personne d'envoyer des faux avis ou de fausses recommandations ; ou encore celle de déformer l'avis de consommateurs afin de promouvoir des produits.

### ***1.2.3. La poursuite de l'intégration des contrats de fourniture de contenus numériques ou de services numériques (liés ou non à la vente d'un bien) dans le spectre du Code de la consommation***

L'intégration des contrats de fourniture de contenus et de services numériques se poursuit avec la directive Omnibus qui impose d'adapter différentes parties du code de la consommation afin de les soumettre à différentes obligations liées aux obligations d'information (L.111-1 et suivants), aux obligations d'indication des prix (articles L.112-14 et suivants), aux pratiques commerciales déloyales (articles L.112-2 et suivants) et aux « autres droits des consommateurs » visant tant la livraison, les éventuels frais pour l'utilisation du moyen de paiement, le transfert du risque ou encore les éventuels frais supplémentaires. (art.L.213-1. et suivants).

Parmi les contrats de fourniture de contenu et service numérique, les obligations à respecter par le professionnel varient suivant qu'il s'agit d'un contrat de vente de biens comportant des éléments numériques, telle la vente d'un smartphone qui contient un système d'exploitation et des applications préinstallées ; qu'il s'agit d'un contrat de fourniture de contenus numériques non fourni sur un support matériel, telle une publication électronique ou l'accès à un média social, et aussi suivant que le contrat est un contrat payant ou à titre gratuit alors qu'en réalité le professionnel se rémunère via la collecte de données personnelles.<sup>8</sup>

### ***1.2.4. Les modifications concernant le droit de rétractation***

#### ***a) L'adaptation du droit de rétractation aux contrats de contenus et services numériques***

Le droit de rétractation des contrats à distance et hors établissement est adapté pour les contrats de fourniture de contenu et service numérique qui seraient conclus à distance ou hors établissement.

Les aménagements visent en premier lieu à préciser les situations où le droit de rétractation ne peut pas être exercé par le consommateur.

<sup>8</sup> Dans son avis liée au projet de loi n°7818 portant transposition des directives 2019/770 et 2019/771, la Chambre des Métiers regrette (...) que le projet de loi sous avis n'ait pas clarifié quelles sont les exigences pour que des contrats de fourniture de contenus ou services numériques, a priori gratuits, mais en réalité conclus en échange de données à caractère personnel soient reconnus valables en droit luxembourgeois : en effet, alors que la transposition de la directive (UE) 2019/770 impose de soumettre de tels contrats au Code de la consommation, il serait souhaitable de définir en amont dans quelle mesure de tels contrats sont valables. » (Doc. parl. n°7818(7), page 1).

Concernant les contrats de fourniture de service, le droit positif prévoit que le droit de rétractation ne peut pas être exercé après que le service a été pleinement exécuté, à la condition que le professionnel puisse justifier de l'accord préalable exprès du consommateur pour commencer l'exécution du contrat et de la reconnaissance qu'il perdra son droit de rétractation.

Le projet de loi sous avis ajoute que cette double exigence de preuve n'est imposée que pour les contrats de fourniture de service qui soumettent le consommateur à une obligation de payer (projet d'article L.222-9, (7), a), du Code de la consommation).

Pour les contrats sans obligation de payer, le professionnel n'est pas tenu d'obtenir le consentement préalable exprès et la reconnaissance du consentement pour exécuter le contrat pendant le délai de rétractation car la sanction du non-respect de ces exigences est que le consommateur ne doit pas payer le prix convenu au contrat. Aussi, pour les contrats sans obligation de payer, la double exigence de preuve n'est pas pertinente, comme mentionné au considérant 38 de la directive Omnibus.

Concernant les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel, le professionnel doit, en plus des conditions applicables précédemment, fournir une confirmation au consommateur sur un support durable de l'accord préalable et de la reconnaissance de la perte du droit de rétractation, au plus tard avant le début de l'exécution du contrat, pour se prévaloir de l'exception au droit de rétractation (projet d'article L.222-9, (7), m), du Code de la consommation).

Les aménagements visent ensuite à préciser les conséquences de l'exercice du droit de rétractation pour les contrats de contenus ou services numériques, tant pour le consommateur que pour le professionnel.

Concernant le consommateur, le projet de loi ajoute pour ces contrats que ce dernier doit s'abstenir d'utiliser le contenu ou service numérique et de le rendre accessible à des tiers (projet d'article L.222-10, paragraphe 9, du Code de la consommation). En revanche, il est précisé que le consommateur a le droit de récupérer le contenu numérique qu'il a fourni ou créé lors de l'exécution du contrat – même en dehors de l'exercice d'un droit de rétractation – et que l'exercice de ce droit doit être sans frais, dans un délai raisonnable et un format couramment utilisé (projet d'article L.222-10-1, paragraphe 4, du Code de la consommation).

Concernant le professionnel, le projet de loi ajoute que ce dernier a le droit, en cas d'exercice du droit de rétractation, de bloquer l'accès au contenu ou service numérique (projet d'article L.222-10-1, paragraphe 5, du Code de la consommation).

#### *b) Les deux options ouvertes par la directive Omnibus concernant le droit de rétractation*

La directive omnibus ouvre deux possibilités de choix aux Etats membres concernant le droit de rétractation.

La première option est la possibilité donnée aux Etats Membres d'aggraver le délai de rétractation de 14 jours calendrier à 30 jours pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées au domicile du consommateur ou d'excursions organisées par le professionnel.

La seconde option concerne le contrat qui est conclu hors établissement alors que le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation.

Dans ce cas de figure, la directive Omnibus ouvre en effet la possibilité aux Etats membres de prévoir que le consommateur perd son droit de rétractation après que le service a été entièrement effectué, s'il donne son accord pour l'exécution des travaux, sans qu'il soit exigé du professionnel d'avoir à faire signer au préalable au consommateur le formulaire suivant lequel ce dernier reconnaît qu'il perdra son droit de rétractation (article 4 de la directive Omnibus, paragraphe 12, b).

Si la Chambre des Métiers approuve le projet de loi en ce qu'il n'a pas opté pour un délai de rétractation aggravé pour les contrats conclus dans le contexte de visites non sollicitées au domicile du consommateur ou d'excursions organisées par le professionnel, elle critique cependant que la possibilité de simplifier les choses n'ait pas été saisie lorsque le consommateur a expressément demandé au professionnel d'effectuer des travaux de réparation, alors que cette simplification fait du sens et qu'elle est régulièrement demandée par le secteur artisanal.

## 2. OBSERVATIONS PARTICULIERES

### 2.1. La Chambre des Métiers s'oppose à l'ajout de sanctions administratives et à la création d'un service spécifique

Le projet de loi sous avis propose d'ajouter, en plus des recours civils et des sanctions pénales en vigueur, un mécanisme de sanctions administratives pour les infractions au Code de la consommation, tels les manquements aux obligations d'information pour les contrats autres qu'à distance ou hors établissement (projet d'article L.113-1, paragraphe 8) ; les pratiques commerciales déloyales (projet d'article L.122-9) ; l'invocation à l'encontre d'un consommateur une clause ou combinaison de clauses abusives (projet d'article L.211-4, paragraphe 3) ; la fourniture non demandée d'un bien ou d'un service (projet d'article L.213-7, paragraphe 3) et certains manquements en matière de contrats à distance ou hors établissement (projet d'article L.222-11, paragraphe 11 pour les manquements visés aux paragraphes 4 à 9).

La procédure proposée par le projet de loi sous avis permet, suivant l'exposé des motifs, de garantir que la sanction administrative serait en réalité non pas à qualifier de sanction en tant que telle mais de mesure préventive et qu'elle respecterait en conséquence le principe de non-cumul des sanctions, ou principe « non bis in idem » (exposé des motifs, p.7).

La procédure envisagée comprend trois étapes, avec en premier lieu une demande adressée par le Ministre au professionnel de lui fournir – dans un délai qui doit être de 15 jours calendriers au moins – des explications sur un manquement qui aurait été constaté. Ensuite, si le professionnel ne fournit pas d'explications endéans le délai fixé, ou s'il est constaté qu'il y a une infraction « manifeste, sérieuse et grave », le projet de loi donne la possibilité au Ministre de notifier un avertissement écrit. Enfin, si la violation persiste ou survient à nouveau, le Ministre se réserve le droit d'engager une action en cessation sur la base des articles L.320-1 et suivants du Code de la consommation.

Pour la mise en œuvre de cette procédure de sanctions administratives, le projet de loi sous avis propose de créer un service spécifique qui aurait la charge de réaliser des contrôles du marché et de conseiller le Ministre dans le prononcé de ces sanctions.

La Chambre des Métiers critique cette nouvelle procédure de sanction qui tend à ajouter des complications administratives aux professionnels, et en particulier des PME et des TPE du secteur artisanal, alors que les dérives et potentielles atteintes aux droits des consommateurs sont essentiellement liées à l'évolution du commerce en ligne, et, aux yeux de la Chambre des Métiers, à une forme de déshumanisation des rapports sociaux inhérente à une utilisation exclusive des outils numériques.

Si l'objectif de mieux faire respecter le droit de la consommation est louable, le projet d'ajouter, aux sanctions pénales actuelles, des sanctions administratives semble disproportionné pour le secteur artisanal.

En effet, on ne comprend pas en quoi l'activité d'une PME ou TPE du secteur artisanal serait plus « dangereuse » vis-à-vis d'un client qu'auparavant, alors que le métier d'un artisan, qui est de proposer un savoir-faire, repose, avant comme maintenant, sur une réelle connaissance des besoins d'un client déterminé.

Si le risque d'être en infraction pour les entreprises du secteur artisanal accroit, la Chambre des Métiers estime que cette éventualité proviendrait essentiellement de l'inflation normative des règles à respecter et de leur complexification.

Il convient d'ajouter que, dans cette évolution de plus en plus technique du droit en général, et du droit de la consommation en particulier, les PME et les TPE du secteur artisanal subissent peut être plus que d'autres activités un risque d'être en infraction, car – alors que le succès d'une activité artisanale repose depuis toujours sur la reconnaissance des clients – il est difficilement acceptable de devoir, aujourd'hui, engager un spécialiste du droit pour encadrer juridiquement l'activité au quotidien, et sans mentionner la surcharge organisationnelle et le surcoût qui en résulte.

Aussi, au lieu de surveiller et de sanctionner les professionnels qui seraient en infraction avec des règles, qui sont parfois difficiles à comprendre pour des non-spécialistes ; il conviendrait de se poser la question d'une simplification des règles à respecter, notamment par la référence à des grands principes plus facilement compréhensibles, ou/et de prévoir des fiches explicatives standardisées en fonction des activités et des types de contrats qui peuvent être passés.



## **2.2. La Chambre des Métiers demande une simplification des règles conformément à la directive Omnibus lorsqu'un client demande des travaux de réparation**

La directive Omnibus ouvre la possibilité aux Etats membres de prévoir que le droit de rétractation disparaît lorsqu'un client consommateur demande à un professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux de réparation, dès lors que le client accepte que l'exécution des travaux commence pendant le délai de rétractation sans que soit exigée une reconnaissance préalable écrite de la perte du droit de rétractation.

Cette option est une simplification au formalisme actuel qui fait du sens pour ces contrats qui correspondent à des situations de la vie quotidienne.

Pour rappel, lorsqu'un artisan est sollicité pour se déplacer au domicile de son client et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre, il conclut un contrat de prestation de service hors établissement soumis à un lourd formalisme.

En effet, l'artisan, avant de pouvoir commencer à travailler, doit avoir en premier lieu informé son client de manière claire et compréhensible et par écrit – ou moyennant l'accord du client sur un support durable – de toutes les informations précontractuelles imposées pour les contrats hors établissement qui sont listées aux articles L. 221-2, paragraphe 1, et L.222-6, paragraphe 1, du Code de la consommation.

Ensuite, l'artisan doit avoir fourni au client une copie du contrat signé ou une confirmation écrite du contrat, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat hors établissement et au plus tard avant le début de l'exécution de la prestation de service (art.L.222-7, paragraphe 2, du Code de la consommation). On notera une petite nuance pour les contrats dont le montant ne dépasse pas 200 € pour lesquelles les informations précontractuelles doivent impérativement être fournies au plus tard lors de l'exécution de la prestation de service (article L.222-7, paragraphe 4, du Code de la consommation).

Et enfin, si l'artisan entend commencer sa prestation pendant le délai de rétractation alors que le caractère urgent des travaux n'est pas prouvé, il doit encore justifier de l'accord préalable exprès du consommateur pour commencer l'exécution du contrat pendant le délai de rétractation et aussi de la reconnaissance écrite de ce dernier qu'il perdra son droit de rétractation.

Il est cependant surprenant que le droit de la consommation assimile les contrats de réparation à une situation exceptionnelle, et qu'il leur impose le même formalisme que celui prévu pour d'autres contrats de prestations de services conclus hors établissement.

En effet, n'est-ce pas dans la logique des choses que l'artisan se déplace au domicile de son client qui le sollicite et qu'il procède aux réparations demandées sans attendre et sans exiger du client de lui faire signer tellement de documents, alors que la confiance et la bonne foi sont – et devraient rester – le fondement des rapports contractuels entre l'artisan et son client.

Au vu de ces considérations, la Chambre des Métiers estime que l'option ouverte par la directive Omnibus pour les contrats de réparation hors établissement devrait être transposée par le projet de loi sous avis en ce qu'elle permet d'alléger quelque peu les règles à respecter.

\*

La Chambre des Métiers ne peut approuver le projet de loi que sous la réserve expresse de la prise en considération de ses observations ci-avant formulées.

Luxembourg, le 7 février 2022

*Pour la Chambre des Métiers*

*Le Directeur Général,*  
Tom WIRION

*Le Président,*  
Tom OBERWEIS

