



Réponse de Madame Paulette Lenert, Ministre de la Protection des consommateurs à la question parlementaire n° 6485 du 14 juillet 2022 de Madame la Députée Viviane Reding concernant la résiliation d'un contrat en ligne

L'honorables députées s'enquiert des modalités de résiliation d'un contrat en ligne au Luxembourg en se référant aux initiatives prises ou en cours en Allemagne et en France.

Pour ce qui est du bouton de résiliation tel que prévu par la législation allemande à partir du 1^{er} juillet 2022, le ministère de la Protection des consommateurs n'a pas encore pris contact avec son homologue allemand du fait que celui-ci, au vu du bref laps de temps écoulé depuis l'introduction de cette nouvelle mesure, ne peut avoir recueilli à ce stade des expériences qui pourraient lui être utiles. L'échange se fera dès lors qu'il y aura de la matière à partager.

Quant à la France, le gouvernement vient en effet de déposer le projet de loi no 19 portant mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat et dont l'article 7 se propose via une « fonctionnalité dédiée » à pouvoir résilier un contrat conclu en ligne selon cette même modalité. Comme le Ministère de la Protection des consommateurs n'a pas encore connaissance « des modalités de présentation et d'utilisation de la fonctionnalité dédiée à la résiliation du contrat » dont il y est question vu qu'elles seront fixées par décret, il est difficile d'apprécier si l'on est également en présence d'un instrument que l'on pourra qualifier de bouton de résiliation ou non.

Mes services ne tarderont pas à analyser l'impact des initiatives prises ou en cours d'adoption dès lors qu'il y aura moyen de disposer d'éléments permettant d'apprécier ces démarches. Je tiens à souligner qu'en attendant, le consommateur ne se retrouve pas démunie alors que l'article 6, paragraphe 1 point c) de la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs et transposé à l'article L. 222-3 (1) point b) du Code de la consommation oblige le professionnel à lui transmettre les informations quant aux moyens de communication « ..., pour permettre au consommateur de le contacter rapidement et de communiquer avec lui efficacement ... ».

Enfin, je tiens à souligner que je soutiens de manière générale les mesures initiées par la Commission européenne qui visent, comme le bouton de rétractation proposé dans le cadre de la proposition de directive sur les contrats de services financiers conclus à distance, à aider le consommateur à exercer ses droits.

Luxembourg, le 16/08/2022.

La Ministre de la Protection des consommateurs

(s.) Paulette LENERT