



Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines dispositions du Code de la consommation.

I.	Exposé des motifs	p. 2
II.	Texte du projet de loi	p. 6
III.	Commentaire des articles	p. 35
IV.	Tableau de correspondance	p. 63
V.	Fiche financière	p. 68
VI.	Texte coordonné	p. 69
VII.	Directive	p. 179



I. Exposé des motifs

Le contexte

Le contexte général

Depuis plusieurs années déjà, la Commission européenne a intensifié ses réflexions relatives à la résolution extra-judiciaire des litiges de consommation. Cette démarche n'est pas à considérer de manière isolée, puisqu'elle se mue dans un contexte plus large de recherche sur un thème qu'on pourrait qualifier d'accès à la justice, dont les composantes diverses englobent notamment l'application du droit, la réparation des préjudices via des actions collectives, le fonctionnement de la justice et la résolution extra-judiciaire des litiges. Dans ces différents domaines, des initiatives ont été prises au niveau européen, que ce soit en amorçant des débats dans des conférences, en publiant des recommandations ou en commanditant des études comme celle réalisée en 2009 la Direction générale Santé et consommation sur l'utilisation de la résolution extrajudiciaire dans l'Union européenne.¹

Ce travail de recherche fouillé a fourni, outre une image détaillée de la diversité des traditions nationales en la matière, des indications solides concernant le coût modique de cette procédure de même que sa rapidité.² Ces constats se reflètent d'ailleurs au niveau des considérants de la directive 2013/11/UE relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation³ (ci –après « la Directive ») que le présent projet de loi a pour objet de transposer. Ainsi, *«Les disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation qui existent entre les États membres en ce qui concerne le REL [règlement extrajudiciaire des litiges] constituent un obstacle au marché intérieur et font partie des raisons pour lesquelles de nombreux consommateurs s'abstiennent de faire des achats dans un autre pays et n'ont pas la certitude que les litiges éventuels avec des professionnels peuvent être réglés facilement, rapidement et à moindre coût. Pour des raisons similaires, les professionnels pourraient s'abstenir de vendre à des consommateurs d'autres États membres où il n'y a pas un accès suffisant à des procédures de REL de grande qualité. En outre, les professionnels établis dans un État membre où il n'existe pas suffisamment de procédures de REL de grande qualité pâtissent d'un désavantage concurrentiel par rapport à ceux qui ont accès à ce type de procédures et peuvent ainsi régler plus rapidement et de manière moins onéreuse les litiges de consommation.»* (considérant (6)).

¹ Disponible sur le site <http://www.civic-consulting.de/>

² Ce constat vient d'être corroboré par une étude récente de 2014 du Parlement européen relative à la directive 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale selon laquelle la durée moyenne de la médiation est de 43 versus 566 jours dans le cadre d'un procès pour l'UE et de 40 versus 321 jours pour le Luxembourg. Par ailleurs, la médiation permettrait en moyenne européenne de réaliser des économies de 60% par rapport à un procès. Pour le détail: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/493042/IPOL-JURI_ET\(2014\)493042_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/JOIN/2014/493042/IPOL-JURI_ET(2014)493042_EN.pdf)

³ Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE- (JO L 165 du 18 juin 2013)



De même, l'objectif de la démarche législative est rappelé en guise d'introduction : « Assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. Cet accès devrait valoir aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et revêt une importance particulière lorsque les consommateurs font des achats dans un autre pays. » (considérant (4)). L'attention particulière accordée au commerce électronique jugé très porteur pour promouvoir la compétitivité de l'économie européenne a conduit à l'adoption en parallèle du règlement (UE) no 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation⁴ (ci-après « le Règlement »). Dans la mesure où le cadre légal luxembourgeois nécessite des adaptations pour la mise en œuvre de ces dispositions, elles sont également reprises dans le présent projet de loi.

Le contexte luxembourgeois

Le Grand-Duché figure parmi les Etats membres où la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation est assez peu développée et les structures actives en la matière assez disparates du point de vue de leur organisation, de leur fonctionnement ou encore de leur financement. Contrairement à d'autres pays comme notamment le Portugal ou les Pays-Bas, la couverture des secteurs est très ponctuelle du fait que les neuf organes recensés par une étude de l'Université du Luxembourg d'avril 2012 sont soit instaurés par la loi (comme par exemple l'Institut luxembourgeois de régulation pour le domaine du gaz, de l'électricité, des télécommunications et des services postaux ou encore la Commission de surveillance du secteur financier pour les services financiers), soit une initiative du secteur (comme la Fegarlux et l'Adal), soit une démarche commune des professionnels et de l'Union luxembourgeoise des consommateurs (comme la Commission des litiges de voyages) ou, enfin, une association entre l'ordre des avocats, la Chambre de Commerce et la Chambre des Métiers—comme le Centre de médiation en matière civile et commerciale.

L'on ne peut que spéculer pourquoi la résolution extrajudiciaire n'est pas ancrée dans les mœurs au Luxembourg. Le Flash Eurobaromètre 385 sur « la Justice dans l'Union européenne »⁵ pourrait fournir une explication dans la mesure où 77 % des répondants du Luxembourg « ont tendance à faire confiance à la justice » alors que la moyenne européenne n'affiche qu'un bien piètre score avec 53 %. Il n'empêche, toujours selon cette même enquête, que 46 % des personnes interviewées se disent d'accord pour chercher à solutionner un conflit (avec un professionnel, une administration ou un autre citoyen) avec l'aide d'un médiateur, seul 7 % déclarant voulant saisir directement un tribunal et 45 % préférant traiter l'affaire directement avec la contrepartie.

⁴ Règlement (UE) no 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) no 2006/2004 et la directive 2009/22/CE (règlement relatif au RLLC)

⁵ Flash Eurobarometer 385 "Justice in the EU" publié en novembre 2013



Les chiffres s'annoncent de la sorte encourageants à un moment où il incombe de transposer la Directive pour permettre aux consommateurs de pouvoir recourir - hormis pour quelques cas spécifiques - à une structure dite RELC (règlement extrajudiciaire des litiges de consommation) pour l'ensemble des contrats conclus avec un professionnel. L'avenir montrera si les garanties prévues par la Directive pour assurer le bon fonctionnement des structures encourageront les consommateurs à se tourner vers elles pour essayer de résoudre des litiges qu'ils auraient auparavant soit soumis à un tribunal, soit abandonné compte tenu notamment de l'enjeu financier mineur.

Les exigences du cadre légal européen

La Directive impose à chaque Etat membre de mettre en place des entités extrajudiciaires de règlement amiable des litiges de consommation entre un professionnel établi sur son territoire et un consommateur résidant dans l'Union européenne, répondant aux mêmes exigences de qualité au travers l'Union européenne, à savoir l'indépendance, l'impartialité, la transparence, l'efficacité, la rapidité et l'équité.

Ces nouvelles exigences se retrouveront désormais au livre 3 du Code et viseront les litiges suivants:

- litiges entre un consommateur résidant au Luxembourg et un professionnel établi au Luxembourg, ou
- litiges entre un consommateur résidant dans un autre Etat membre de l'Union européenne et un professionnel établi au Luxembourg,
- et qui découlent d'obligations contractuelles issues de contrats de vente ou de services payés
- conclus tant en ligne que hors ligne.

Le consommateur doit dorénavant avoir la possibilité, dans ces cas-là, de soumettre le litige non pas aux tribunaux, mais à des organes qui règlent le litige en-dehors du système judiciaire. Le choix par le consommateur d'un organe de règlement extrajudiciaire des litiges est tout à fait volontaire. Bien entendu, le recours à un règlement extrajudiciaire des litiges ne peut pas l'empêcher d'intenter en cas d'échec une action en justice. Le système proposé par le projet de loi repose sur la liberté des parties d'y recourir. Le recours à la résolution des litiges en-dehors du système judiciaire sera pourtant fortement encouragé.

Sont visés les litiges découlant d'obligations contractuelles en vertu d'un contrat de vente ou d'un contrat de prestation de services. Cela inclut la fourniture d'un contenu numérique payé (considérant (16)), tels que par exemple des logiciels, morceaux de musique, jeux, films, etc.. Ne sont pas visés des litiges qui ne sont pas d'ordre contractuel, tels que le domaine précontractuel ou post-contractuel, tel que par exemple celui des pratiques commerciales déloyales dont le non-respect engage seulement la responsabilité délictuelle du professionnel. D'un autre côté, dans la pratique la non-observation des dispositions relatives aux pratiques commerciales déloyales a souvent trait à un problème de conclusion ou d'exécution du contrat, ce qui les fait alors quand-même rentrer dans le champ d'application de la Directive et partant des règles du Code sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.



Il est utile de préciser deux choix que le gouvernement a retenus pour transposer la Directive.

D'abord, le règlement extrajudiciaire des litiges est défini dans le projet de loi à ne pas exclure qu'un professionnel soit demandeur dans une procédure de résolution extrajudiciaire des litiges. En effet le Luxembourg a usé de la faculté accordée aux Etats membres d'étendre le champ d'application aux réclamations introduites par un professionnel à l'égard d'un consommateur, en principe exclues du champ d'application de la Directive par l'article 2, paragraphe 2, point g). Ceci signifie en clair que les entités qualifiées, c.-à-d. les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui répondent aux exigences de la Directive, pourront accepter des réclamations de la part d'un professionnel à l'encontre d'un consommateur, mais elles n'y seront pas obligées. Curieusement, le Règlement prévoit clairement, en son article 2, paragraphe 2, qu'il s'applique au règlement extrajudiciaire des litiges découlant d'un contrat de vente ou de service conclu en ligne, *«introduites par un professionnel contre un consommateur, dans la mesure où la législation de l'Etat membre dans lequel le consommateur réside habituellement permet que de tels litiges soient résolus par l'intermédiaire d'une entité de REL.»* Les auteurs du projet de loi en déduisent que le Luxembourg peut autoriser le recours par un professionnel contre un consommateur résidant au Luxembourg, mais ne peut pas valablement autoriser ce recours contre un consommateur ne résidant pas au Luxembourg (car le Règlement prévoit que ce n'est que la loi de l'Etat de la résidence du consommateur qui peut autoriser le recours par un professionnel contre un consommateur). L'article 2, paragraphe 4 dudit règlement continue encore que *«L'application du présent règlement aux litiges visés au paragraphe 1, introduits par un professionnel contre un consommateur, n'impose aux Etats membres aucune obligation d'assurer que des entités de REL proposent des procédures pour le règlement extrajudiciaire des litiges.»*

Ensuite, la mise sur pied d'une structure résiduelle telle qu'envisagée par l'article 5, paragraphe 3 de la Directive, a été décidée. Les modalités en restent encore à déterminer, mais il est suggéré de créer la structure résiduelle sous la forme d'une structure tripartite entre l'Etat, l'ULC et l'UEL. Il s'avère en effet impossible de créer ou de promouvoir la création de structures REL pour le vaste champ d'application de la Directive. Ainsi, il est proposé que les organes sectoriels existants qui souhaiteront être notifiés à la Commission européenne conformément à l'article 19 de la Directive continuent à couvrir leur domaine respectif. Quant aux secteurs pour lesquels de tels organes ne seraient pas opérationnels, ils tomberaient automatiquement dans le champ de compétence de l'entité REL résiduelle. Sachant que coexisteront de la sorte des entités REL notifiées – sectoriels et résiduel – à côté d'organes de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation non repris sur la liste de la Commission européenne, il est de l'intention des auteurs du projet de loi de veiller au moment de l'adoption du projet de loi à assurer avec toutes les parties intéressées une information adéquate des consommateurs et des professionnels en espérant qu'elle contribuera à promouvoir les voies de recours non judiciaires.



II. Texte du projet de loi

Art. 1^{er}. A la suite de l'article L. 225-20 du Code de la consommation, il est inséré un nouveau Livre 3 qui prend la teneur suivante:

«LIVRE 3. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1. - Principes généraux

Chapitre 1. Définitions et champ d'application

Art. L. 311-1. (1) Au sens du présent livre, on entend par:

- 1) «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;
- 2) «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;
- 3) «litige national»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;
- 4) «litige transfrontalier»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre État membre et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;
- 5) «litige de consommation»: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service;
- 6) «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation»: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;
- 7) «entité qualifiée»: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions;



8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le 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.

(2) Un professionnel est établi:

- au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

(3) Une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est établie:

- si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges,
- si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou a son siège statutaire,
- si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

Art. L. 311-2. Le présent livre ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné;
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
- c) aux services d'intérêt général non économiques;
- d) aux litiges entre professionnels;
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
- g) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;
- h) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

Art. L. 311-3. Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des litiges à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir une entité qualifiée ou les juridictions compétentes pour le règlement du litige.



Toute clause contraire est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Chapitre 2. Information et assistance du consommateur

Art. L. 312-1. (1) Lorsqu'un professionnel établi à Luxembourg s'engage à recourir à une entité qualifiée de règlement judiciaire des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

Les informations visées à l'alinéa 1 doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

(2) Dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg n'a pas pu être réglé après qu'une réclamation a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel doit fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, en précisant s'il aura recours aux entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. Le présent paragraphe s'applique même si le professionnel ne s'est pas engagé, lors de la conclusion du contrat, à recourir à une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges ou n'est pas tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs.

(3) Le présent article est sans préjudice des obligations d'information incombant aux professionnels participant à des contrats de vente ou de services en ligne ou aux places de marché en ligne en vertu de l'article 14 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

(4) La preuve du respect de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(5) Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres dispositions légales découlant d'un acte juridique de l'Union européenne, qui s'appliquent en plus du présent article.



Art. L. 312-2. (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.

(3) Il fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Art. 312-3. (1) Le Centre Européen des Consommateur GIE, Luxembourg, est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

(2) Il apporte son aide pour le règlement de litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne en s'acquittant des fonctions suivantes:

- a) faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente, ce qui consiste, notamment, à:
 - i. aider à introduire la demande et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;
 - ii. fournir aux parties et aux entités figurant sur la liste dressée par la Commission européenne, conformément à l'article L. 331-1, paragraphe 3, des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs aux contrats de vente et de service qui s'appliquent au Luxembourg;
 - iii. fournir des informations sur le fonctionnement de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;
 - iv. fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation identifiées;
 - v. informer le demandeur des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;
- b) présenter tous les deux ans à la Commission européenne et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.



Chapitre 3. Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 313-1. Sauf disposition contraire énoncée au présent livre, si une disposition du présent livre est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition du présent livre prime.

Titre 2. - Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1. Création et missions

Art. L. 321-1. Il est institué une entité «Le Médiateur de la consommation», qui consiste en un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 321-2. Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes:

- 1) informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels;
- 2) réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter elle-même;
- 3) intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Chapitre 2. Compétences

Section 1. Information sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel

Art. L. 322-1. Le Médiateur de la consommation est un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des professionnels sur les procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel.

Art. L. 322-2. Le Médiateur de la consommation informe les consommateurs et les professionnels principalement sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. La réception des demandes

Art. L. 322-3. Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.



Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Médiateur de la consommation par lettre, par fax ou par courrier électronique.

Art. L. 322-4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est compétente, le Médiateur de la consommation lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur sans délai et lui communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission de la demande ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

Art. L. 322-5. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande.

Sous-section 2. Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 322-6. (1) Dès que le Médiateur de la consommation dispose de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 322-5, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er} du présent article, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- e) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif du Médiateur de la consommation;
- f) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(3) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

Art. L. 322-7. Le coût du traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Médiateur de la consommation, à supporter par le demandeur, sera fixé par règlement grand-ducal, sans qu'il puisse être autre que modique.



Art. L. 322-8. Le Médiateur de la consommation peut se faire assister par des experts, entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Art. L. 322-9. Les articles L. 331-1 à L. 332-17 s'appliquent, à l'exception des articles L. 332-2 et L. 332-13, paragraphe 1.

Titre 3. - Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1. Liste des entités qualifiées

Art. L. 331-1. (1) Le Ministre ayant l'économie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2.

(2) Cette liste est notifiée par le Ministre à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Ministre conformément à l'article L. 331-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

(3) La Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées et la met à la disposition du public, ainsi que ses mises à jour, sur son site Internet et sur un support durable.



(4) Le Ministre publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le Ministre met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le Ministre fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

(6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le Ministre publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

Art. L. 331-2. (1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 331-1 adresse une demande au Ministre ayant l'économie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au Ministre d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

- a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;
- b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) ses règles de procédure;
- d) ses tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à L. 332-2;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

(2) Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités notifient sans tarder ces changements au Ministre ayant l'économie dans ses attributions.

Art. L. 331-3. Les entités qualifiées transmettent tous les deux ans au Ministre ayant l'économie dans ses attributions des informations sur:



- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 332-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Art. L. 331-4. Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, et/ou aux articles L. 322-6, paragraphe 2 et L. 322-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 331-3, le Ministre ayant l'économie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 et/ou des articles L. 322-6, paragraphe 2 et L. 322-7 ou de l'article L. 331-3, le Ministre la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2. Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1. Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 332-1. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 331-1, paragraphe 1^{er}, doivent



- a) tenir à jour un site Internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et qui permette aux demandeurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
- b) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
- c) le cas échéant, permettre au demandeur d'introduire une réclamation hors ligne;
- d) permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
- e) traiter à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; et
- f) prendre les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant du présent livre, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Art. L. 332-2. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont autorisées à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;
- d) la réclamation porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, sans que ce seuil ne puisse être fixé à un niveau où il entraverait considérablement l'accès des consommateurs à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- e) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès de l'entité dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;
- g) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(2) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

L. 332-3. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande,



et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions, conformément à l'article L. 331-1, paragraphe 1;
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2;
- h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;
- m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;
- n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non- respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;
- o) le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il y a lieu.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.



(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

L. 332-4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2, paragraphe 1;
- d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
- g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

*Sous-section 2. Personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges
Compétences, indépendance et impartialité*

Art. L. 332-5. Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

- 1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit.

A cet effet, elles doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne.



- 2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.
- 3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.
- 4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.
- 5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 332-6. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 332-5, point 5) se présentent:

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et, dans la mesure du possible, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

(2) Le présent article est sans préjudice de la possibilité des parties de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure.

(3) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe premier du présent article sont applicables.

Art. L. 332-7. (1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. 332-5 et L. 332-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

(2) Le présent article n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou de la



fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

Art. L. 332-8. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges forment un organe collégial, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit prévoir un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

Section 2

La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1

Les principes directeurs

Art. L. 332-9. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Art. L. 332-10. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne doit pas priver les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure. L'entité doit en informer chaque partie.

Art. L. 332-11. Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Elles doivent alors en informer l'autre partie et l'entité de règlement extrajudiciaire du litige dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable. Ce droit leur est notifié par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges avant le début de la procédure.

Art. L. 332-12. (1) Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui visent à régler un litige en proposant une solution, le consommateur et le professionnel, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, doivent être informés par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges:

- i. qu'ils ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
- ii. que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
- iii. que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- iv. des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution.



(2) Le consommateur et le professionnel disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'ils acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

Art. L. 332-13. (1) La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

(2) Chaque partie doit avoir la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos.

Art. L. 332-14. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète visée à l'article L. 322-6, paragraphe 1, respectivement à l'article L. 332-16, paragraphe 1.

La suspension court jusqu'au jour où l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges communique aux parties:

- que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 332-2, paragraphe 1, respectivement L. 322-6, paragraphe 2 et L. 332-16, paragraphe 2; ou
- quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 332-17, paragraphe 1.

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Art. L. 332-15. (1) Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

(2) En cas de violation de cette obligation de confidentialité par l'une des parties ou par une personne participant à l'administration du processus de règlement extrajudiciaire du litige, le juge ou l'arbitre se prononce sur l'octroi éventuel de dommages-intérêts. Les documents confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

(3) Sans préjudice quant aux obligations légales, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne peut rendre publics les faits dont elle prend connaissance du fait de sa fonction. Elle ne peut être appelée comme témoin dans une procédure judiciaire relative aux faits dont elle a eu connaissance au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. L'article 458 du code pénal s'applique à l'entité, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.



Sous-section 2
Les étapes de la procédure

Art. L. 332-16. (1) Dès que l'entité dispose de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges, elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle décide de poursuivre le traitement de la demande. L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. 332-17. (1) Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable, en exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) L'entité peut, si elle le juge utile, prolonger le délai visé au paragraphe 1 du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige. »

Art. 2. Le Livre 1 du Code de la consommation est modifié comme suit:

L'intitulé du Titre 1, Chapitre 1^{er} prend la teneur suivante:

«Chapitre 1.- Obligations générales d'information».

Art. 3. Le Livre 2 du Code de la consommation est modifié comme suit:

1° A l'article L. 222-11, paragraphe 1, alinéa 2 la référence au paragraphe précédent est remplacée par celle à l'alinéa précédent pour lui donner le libellé suivant:

«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° A l'article L. 224-4, paragraphe 1 il est ajouté un alinéa 3 qui prend la teneur suivante:



«Si plusieurs types de contrats de crédit sont offerts simultanément, un exemple représentatif distinct doit être fourni pour chaque type de contrat de crédit.»

3° L'article L. 224-5 aura le libellé suivant:

«Art. L. 224-5.

Est interdite toute publicité

- axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou
- axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou
- indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou
- laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou
- indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur; ou
- mentionnant des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis, ou
- indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.»

4° A l'article L. 224-6, paragraphe 1 il est ajouté un alinéa 2 de la teneur suivante:

«Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces explications de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.»

5° A l'article L. 224-15, paragraphe 4, la référence à l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes est remplacée par celle aux articles L. 222-9 et L. 222-10 de sorte que le paragraphe 4 ait le libellé suivant:

«(4) Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation conformément au présent article, les articles L. 222-9, L. 222-10, L. 222-18 et L. 222-19 du présent Code ne s'appliquent pas.»

6° L'article L. 224-21, paragraphe 2 est modifié afin de lui donner le libellé suivant:

«(2) Les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.»



Lors de cette inscription, les intermédiaires de crédit dévoilent également l'identité du prêteur et son adresse géographique. Ils indiquent également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel ils travaillent.

Un règlement grand-ducal arrête les modalités exactes à respecter pour cette inscription. La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise.»

Art. 4. L'actuel Livre 3 du Code de la consommation devient le nouveau Livre 4 qui prend la teneur suivante:

«LIVRE 4. Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1. - Organes consultatifs et compétents

Chapitre 1. Autorités compétentes

Art. L. 411-1.

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. 411-2.

Pour l'application du présent livre, on entend par

- 1) «Règlement 2006/2004», le Règlement (CE) No 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) No 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) No 295/91.

Art. L. 411-3.

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. 411-4.

Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 411-5 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. 411-5.

(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.

Art. L. 411-6.

(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.

Art. L. 411-7.

(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. 411-8.

(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'Etat 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. 411-9.

(1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 411-4 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.

Chapitre 2. Conseil de la consommation

Art. L. 412-1.

Il est institué auprès du Ministre ayant l'économie dans ses attributions un organisme consultatif dénommé Conseil de la consommation composé de manière paritaire et comprenant, outre quatre représentants du gouvernement, quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 413-1 du présent Code ainsi que quatre représentants des organisations patronales.

Il a pour mission:

- de promouvoir l'échange de vues entre le gouvernement, des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 413-1, et des organisations patronales;
- de favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales pour tous les problèmes relevant du domaine de la protection des consommateurs;
- d'étudier et d'émettre, à la demande du Ministre ayant l'économie dans ses attributions, des avis sur les questions lui soumises.

La composition exacte et le mode de fonctionnement du Conseil de la consommation sont régis par règlement grand-ducal.

Chapitre 3. Agrément

Art. L. 413-1.

(1) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est reconnu à toute association:

1. qui a comme objet la protection des intérêts collectifs des consommateurs;
2. qui justifie, à la date de la demande d'agrément, d'une année d'existence à compter de la date de la constitution;



3. qui justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts collectifs des consommateurs;
4. qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres suffisant eu égard au cadre de son activité;
5. qui est valablement constituée conformément à la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et qui répond aux exigences de cette loi.

(2) L'agrément des organisations est accordé par décision du Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, qui informe la Commission de l'Union européenne de sa décision si l'organisation agréée en fait la demande.

(3) L'agrément ouvre droit à inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

(4) L'agrément est accordé pour une durée de cinq ans et il est renouvelable.

(5) Les demandes d'agrément et de renouvellement sont adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs.

(6) La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant la date d'expiration de l'agrément en cours.

(7) L'agrément est retiré lorsque les conditions énumérées au paragraphe (1) ne sont plus remplies.

(8) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est également reconnu au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi qu'à la Commission de surveillance du secteur financier, au Commissariat aux Assurances et au Ministre ayant la santé dans ses attributions.

Art. L. 413-2.

Les organisations agréées au titre de l'article L. 413-1 et les organisations justifiant d'une inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la juridiction luxembourgeoise compétente pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des lois qui leur confèrent ce droit. Cette action n'est valablement introduite que pour autant que les intérêts protégés par ces organisations sont lésés et que l'objet social de l'organisation justifie le fait qu'elle intente une action dans une affaire donnée.



TITRE 2. - Actions en cessation

Art. L. 420-1.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 112-1 à L. 112-8 du présent Code.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 420-2.

(1) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner la cessation des actes contraires aux dispositions des articles L. 121-1 à L. 122-7 du présent Code et aux règlements d'application y afférents, même en l'absence de preuve d'une perte ou d'un préjudice réel ou d'une intention ou d'une négligence de la part de l'annonceur.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.



L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale peut:

- a) exiger que l'annonceur apporte des preuves concernant l'exactitude matérielle des données de fait contenues dans la publicité si, compte tenu des intérêts légitimes de l'annonceur et de toute autre partie à la procédure, une telle exigence paraît appropriée au vu des circonstances du cas d'espèce, et dans le cas de la publicité comparative, exiger que l'annonceur fournisse ses preuves à bref délai;
- b) considérer des données de fait comme inexactes si les preuves exigées conformément au point a) ne sont pas apportées ou sont estimées insuffisantes.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

(2) Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du paragraphe (1) du présent article et coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

Art. L. 420-3.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut constater le caractère abusif d'une clause ou d'une combinaison de clauses au sens des articles L. 211-2 et L. 211-3 du présent Code et dire que cette clause ou combinaison de clauses est réputée nulle et non écrite.

Les organisations, le Ministre ou les entités visés à l'alinéa précédent peuvent également diriger contre un ou plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs organisations professionnelles une action en suppression d'une ou de plusieurs clauses abusives dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et proposés par les organisations professionnelles à leur membre.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière



commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Les personnes, les groupements professionnels et les organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code peuvent se constituer partie civile devant les juridictions répressives relativement aux faits portant un préjudice à leurs intérêts particuliers ou collectifs.

Art. L. 420-4.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code et du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 222-1 à L. 222-11 et L. 223-1 à L. 223-12 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle



peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 420-5.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-23. et L. 224-27 du présent Code et aux règlements d'application y afférents. L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 420-6.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou de la Commission de surveillance du secteur financier, peut ordonner toute mesure



destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions L. 222-12 à L. 222-22 du présent Code.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50 000 euros.

Art. L. 420-7.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2 et L. 225-1 à L. 225-20 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle



peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 420-8.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 311-3 et L. 312-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.
Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.»



III. Commentaire des articles

Ad article 1.

Article L. 311-1 Définitions

L'article L. 311-1 reprend partiellement les définitions de l'article 4 de la Directive, exception faite des termes de «consommateur» et de «professionnel» de portée générale déjà définis à l'article L. 010-1 du Code. Les définitions données aux points 1) à 4) sont repris dudit article 4 et adaptées au Luxembourg, alors que les définitions 5) à 7) ne se trouvent pas telles quelles dans la Directive. Le point 5) définit le «litige de consommation». Alors que la Directive traite exclusivement les litiges de consommation, elle ne les définit pas directement. Il a été jugé utile par les auteurs du projet de loi de définir cette expression afin de bien cerner le champ d'application des règles régissant la matière. La définition du litige de consommation dérive directement de l'article 2, paragraphe 1^{er} de la Directive lequel limite le champ d'application de ses règles aux litiges survenant entre un consommateur et un professionnel concernant des obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de services. Le point 6) définit le «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» comme toute intervention d'une entité qui soit propose une solution du litige aux parties soit réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation. La résolution extrajudiciaire au sens du livre 3 implique donc nécessairement une tierce personne, ce qui la distingue de la conciliation ou de la pure négociation entre les parties. La définition ici encore découle de l'article 2, paragraphe 1^{er}, combiné avec l'article 2, paragraphe 4.

La définition d'«entité qualifiée» contenue au point 7) ne figure pas expressis verbis parmi les définitions de l'article 4 de la Directive. Elle se déduit pourtant directement des définitions de l'article 4, point g) et h) et de l'article 2. La définition mérite une attention particulière en ce qu'elle énonce les trois conditions auxquelles doit répondre une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation pour satisfaire aux conditions de la Directive. L'entité en question doit être durablement établie; elle doit proposer le règlement des litiges de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, telle que défini au point 6); finalement elle doit être inscrite sur une liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions.

- L'entité en question doit constituer une entité durablement établie. L'exigence d'un établissement durable exclut les dispositifs ad hoc pour régler un litige particulier.
La forme juridique est libre: l'entité peut être assurée par une personne physique, une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales. L'entité peut être une entité privée ou une autorité ou un autre organisme public.
- Elle doit proposer le règlement des litiges par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges satisfaisant aux exigences du livre 3. Ces exigences feront l'objet de commentaires ultérieurs dans le cadre des articles L. 332-1 à L. 332-17.
- Elle doit être inscrite sur la liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions dont la mission consiste à évaluer si les entités de règlement des litiges de



consommation peuvent prétendre à la qualité d'entité de règlement extrajudiciaire des litiges relevant du présent livre. Ce point fera l'objet de développements dans le cadre des articles L. 331-1 à L. 331-4.

Sont visées les entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui soit proposent une solution aux parties, soit les réunissent en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable. Ce sont uniquement ces entités-là qui doivent répondre aux exigences du livre 3 du Code. Ne sont donc pas visées les entités qui imposent une solution contraignante aux parties, à savoir celles qui proposent l'arbitrage. Les auteurs du projet de loi n'ont pas usé de la faculté leur accordée par l'article 2, paragraphe 4 de la Directive, duquel il ressort, combiné avec le considérant (20) que les Etats membres peuvent décider eux-mêmes s'ils souhaitent appliquer la Directive avec ses exigences aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui imposent des solutions contraignantes aux parties. Les auteurs sont d'avis que l'arbitrage s'apparente plutôt, de par sa nature, aux procédures judiciaires, point d'ailleurs souligné par la Commission dans son Livre vert sur les modes alternatifs de résolution des conflits relevant du droit civil et commercial du 19 avril 2002, p. 6. En effet, une sentence arbitrale a des effets juridiques autrement plus contraignants qu'une solution proposée ou un accord de médiation. Il va de soi que les règles sur l'arbitrage ne sont pas affectées par le présent avant-projet de loi et que l'arbitrage continue à être régi par les articles 1224 ss. du Nouveau code de procédure civile.

Le point 8) définit le Règlement (UE) N° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Ce règlement a été adopté en liaison avec la Directive pour donner aux consommateurs la possibilité de trouver en ligne une solution extrajudiciaire de différends avec un professionnel, du moins pour les contrats de vente ou de services conclus en ligne. Le règlement met sur pied une plateforme de règlement en ligne de litiges de consommation à l'échelle de l'Union européenne, opérée par la Commission européenne. Les consommateurs – et les professionnels – pourront y soumettre leurs demandes de règlement de leur litige avec l'autre partie moyennant un formulaire électronique. La plateforme transmet alors les plaintes à l'entité compétente de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation satisfaisant aux conditions de la Directive, après que les parties se sont mis d'accord sur la soumission à une telle entité. La plateforme informera également le demandeur sur un point de contact national, qui devra être désigné dans chaque Etat membre, pour assister les demandeurs avec l'introduction de leur demande ou pour fournir des informations aux parties telles que par exemple sur le fonctionnement de la plateforme.

Il n'y a pas lieu à transposer la définition d'«autorité compétente» de l'article 4, paragraphe 1^{er}, point i), étant donné que l'autorité compétente est nommée au chapitre approprié de sorte à ce qu'il est évident qu'est visée l'autorité définie au point i).

Article L. 311-2 Exclusions du champ d'application

L'article L. 311-2 transpose l'article 2, paragraphe 2 de la Directive relatif aux matières exclues de son champ d'application. Le livre 3 ne s'applique pas aux secteurs suivants:



- Point a): les entités de règlement extrajudiciaire au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné. C'est ce que l'on appelle parfois la médiation in-house, c.-à-d. des procédures de règlement extrajudiciaire au sein même de l'entreprise en litige avec le consommateur. Ce système est très répandu en France, et y connaît par ailleurs un grand succès. Le Luxembourg n'a pas usé de la faculté laissée aux Etats membres d'étendre le champ d'application de la Directive – dont la médiation in-house est en principe exclue en raison des critères garantissant l'indépendance de l'entité de règlement amiable en question - à ces procédures. A l'instar d'autres Etats membres ayant émis des réserves à l'égard de cette option au moment de la négociation de la Directive, les auteurs du projet de loi ont des doutes sur la conformité de ce genre de procédure avec les critères d'indépendance et d'impartialité. De surcroît il n'y a pas de tradition y afférente au Luxembourg, contrairement à la France.
- Point b): les procédures internes se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel sont exclues, pour la même raison, par la Directive. Comme il sera expliqué plus tard, le Luxembourg entend user de la faculté lui accordée par l'article 5, paragraphe 4 à autoriser les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à maintenir ou à introduire une disposition selon laquelle tout accès aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges doit être précédé d'une prise de contact par le consommateur avec le service consommateurs du professionnel afin d'essayer de résoudre dans une première étape le problème directement avec celui-ci.
- Point c): les services d'intérêt général non économiques, c.-à-d. les services publics administratifs échappant au droit privé et relevant du droit administratif qui sont à distinguer des services publics à caractère industriel et commercial (Article Jean-Pierre Pizzio dans Revue Lamy de droit des affaires, septembre 2013, n° 85, p. 40 ss.). Aux termes du considérant (13), « *Les services non économiques sont des services qui ne sont pas fournis à des fins économiques. C'est pourquoi les services d'intérêt général non économiques fournis par l'État ou pour le compte de l'État, sans rémunération, ne devraient pas relever de la présente directive quelle que soit la forme juridique sous laquelle ces services sont fournis.* »
- Point d): ne sont pas visés non plus les litiges entre professionnels, pas plus d'ailleurs que les litiges entre consommateurs.

Ne sont par contre pas exclus les recours introduits par un professionnel contre un consommateur résidant au Luxembourg. Les entités qualifiées restent libres de fixer au niveau de leur règlement interne d'accepter ou non de tels litiges. En cas d'acceptation, leur traitement sera régi par le livre 3 du Code. Il y a une exception à ce principe: le Médiateur de la consommation, à savoir la structure résiduelle qui sera établie pour traiter tous les cas pour lesquels il n'y a pas d'autre entité qualifiée, doit accepter une



demande introduite par un professionnel contre un consommateur, pour autant qu'il s'agisse d'un litige de consommation.

Ne sont pas exclus non plus les cas de figure d'un professionnel établi à l'étranger qui serait d'accord à se soumettre à une entité luxembourgeoise de règlement extrajudiciaire des litiges si le consommateur réside au Luxembourg. Les entités qualifiées, ici encore, sont libres d'accepter de tels litiges, par exemple en continuant une pratique éventuellement déjà en place.

- Point e): les négociations directes entre le consommateur et le professionnel, étant donné qu'elles sont considérées comme un préalable au règlement extrajudiciaire des litiges sans pour autant en faire partie.
- Point f): les tentatives faites par un juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire, en raison du fait qu'elles se déroulent dans le cadre d'une procédure judiciaire (et non extrajudiciaire). Sont visées par là la conciliation des articles 70 ss. du Nouveau Code de procédure civile et la médiation judiciaire des articles 1251-12 ss. du même code.
- Point g): les services de santé, publics ou privés, en raison des difficultés d'assimilation de la relation médicale à un contrat de consommation (article Pizzio, précité) et aussi parce que la résolution amiable des litiges de nature médicale fait entretemps au Luxembourg l'objet de dispositions spécifiques en vertu de la loi du 24 juillet 2014 relative aux droits et obligations du patient, portant création d'un service national d'information et de médiation dans le domaine de la santé et modifiant : - la loi modifiée du 28 août 1998 sur les établissements hospitaliers; - la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel; - le Code civil (doc parl. 6469).
- Point h): les prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur, c.-à-d. les services publics fournissant des prestations individuelles dans le domaine de l'éducation nationale (article Pizzio, précité).

Article L. 311-3

L'article L. 311-3 transpose l'article 10, paragraphe 1^{er} de la Directive. En effet, «*un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne devrait pas revêtir une valeur contraignante pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige*» (considérant (43)). Il est la consécration d'un des principes directeurs de la Directive et du projet de loi, à savoir du principe de liberté laquelle laisse les parties choisir du mode de règlement du litige et la participation à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges.

En vertu de l'alinéa 2 de l'article L. 311-3, toute clause contraire est nulle et non écrite. La nullité est une nullité relative, et ne peut être invoquée que par le consommateur.



Les auteurs du projet de loi, pour éviter tout doute, et pour transposer complètement la Directive en ce point, proposent de transposer l'article 10, paragraphe 1^{er} de la Directive, malgré le fait qu'il existe déjà une disposition similaire, quoique non identique, à l'article L. 211-3, point 13 du Code lequel érige en clause abusive, donc nulle et non écrite, toute clause «*excluant pour le consommateur le droit de recourir aux tribunaux de droit commun.*».

D'ailleurs, conformément à l'article 6 de la convention européenne des droits de l'homme «*Toute personne a droit à ce que sa cause soit entendue équitablement, publiquement et dans un délai raisonnable, par un tribunal indépendant et impartial, établi par la loi, qui décidera, soit des contestations sur ses droits et obligations de caractère civil, soit du bien-fondé de toute accusation en matière pénale dirigée contre elle.*», l'accès aux tribunaux est un droit fondamental qui ne connaît pas d'exception, et le choix par le consommateur de s'adresser à un organe de règlement extrajudiciaire pour la résolution de son conflit avec le professionnel ne peut le priver de l'accès au système judiciaire que s'il l'accepte en connaissance de cause et après la naissance du litige. Une clause prévenant le consommateur de s'adresser aux tribunaux serait encore contraire à l'article 47, paragraphe 1^{er} de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne aux termes duquel «*Toute personne dont les droits et libertés garantis par le droit de l'Union ont été violés a droit à un recours effectif devant un tribunal dans le respect des conditions prévues au présent Article.* »

Les auteurs du projet de loi sont par ailleurs d'avis qu'une clause ayant pour effet que le consommateur ne puisse pas exercer son droit de s'adresser à une entité correspondant aux conditions du livre 3 du Code pour le règlement de son litige est réputée nulle et non écrite. Il en serait ainsi d'une clause par laquelle le consommateur se soumettrait à une entité de règlement des litiges de consommation non qualifiée.

Article L. 312-1 à L. 312-4 Information et assistance du consommateur

Article L. 312-1 Information du consommateur par le professionnel

L'article L. 312-1 transpose l'article 13 de la Directive. Aux termes du considérant (47) «*Quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une entité de REL.*»

L'obligation d'information visée au paragraphe 1^{er} incombe seulement à deux catégories de professionnels:

- à ceux qui s'engagent volontairement à recourir au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et
- à ceux qui sont tenus d'y recourir, par exemple si l'organisation ou la fédération professionnelle dont ils sont membres les y oblige.

Ces professionnels doivent informer le consommateur sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges qualifiée(s) donc satisfaisant aux conditions de la Directive, dont ils relèvent, donc qui est(sont) compétente(s) dans le secteur concerné. Y incluse est l'information



obligatoire sur l'adresse du site Internet de(s) (l')entité(s) en cause. Les informations doivent être fournies de façon claire et compréhensible et, si le professionnel a un site Internet, elles doivent y être aisément accessibles. Si des conditions générales règlent le contrat, ces informations doivent y figurer. Bien sûr rien ne devrait empêcher les professionnels, comme l'indique le considérant (47), de *«faire figurer sur leur sites internet, ainsi que dans les conditions générales des contrats concernés, toute information supplémentaire sur leurs procédures internes de traitement des plaintes ou sur tout autre moyen d'entrer directement en contact avec eux en vue de régler un litige survenu avec un consommateur sans saisir une entité de REL.»*

La Directive reste muette sur la date à laquelle le professionnel doit donner au consommateur des informations sur la ou les entités qualifiées dont il relève. Les auteurs du projet de loi sont d'avis que dans l'intérêt (i) de la protection du consommateur et (ii) de la cohésion avec les obligations d'information contenues en d'autres endroits du Code, tel que notamment aux articles L. 113-1, L. 222-3, L. 222-6 et L. 222-14, il faut que le professionnel fournisse ces informations avant la conclusion du contrat.

Le paragraphe 2, contrairement au paragraphe 1^{er}, concerne tous les professionnels sans exception (sauf bien sûr dans les matières exclues du livre 3 et énumérées à l'article L. 311-2), c.-à-d. même ceux qui ne se sont pas engagés, lors de la conclusion du contrat, à recourir à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiée ou ceux qui ne sont pas tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. La situation y visée est la suivante: un problème surgit entre un consommateur et un professionnel, et le consommateur réclame auprès du professionnel. Si cette réclamation ne peut pas être réglée dans le cadre de pourparlers, le professionnel est obligé à fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}. Il doit préciser s'il aura recours aux entités qualifiées compétentes pour régler le litige. Ces informations doivent être fournies sur papier ou sur un autre support durable tel que défini à l'article L. 010-1, point 3) du Code, donc par exemple par email.

Le paragraphe 3 souligne que le règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges de consommation impose également des obligations d'information aux professionnels participant à des contrats de vente ou de services en ligne ou aux places de marché en ligne, tels que définies audit règlement, énoncées à l'article 14 de ce règlement. Il s'agit, entre autres, de celle pour les professionnels qui prennent l'engagement ou sont tenus de recourir à des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées d'informer les consommateurs de l'existence de la plateforme européenne pour le règlement en ligne des litiges de consommation, opérée par la Commission européenne et via laquelle les consommateurs et les professionnels peuvent introduire leur demande, et de la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges. Il s'agit encore, pour les professionnels participant à des contrats de vente ou de services en ligne ou aux places de marché en ligne, d'inclure sur leur site Internet un lien électronique vers cette la plateforme.



Aux termes du paragraphe 4, la charge de la preuve de l'existence, de l'exactitude d'une information et de la date à laquelle elle est donnée incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

Le paragraphe 5, transposant l'article 3, paragraphe 3 de la Directive, oblige les professionnels à se conformer, outre aux obligations leur incombant en vertu des trois premiers paragraphes, aux obligations d'information à l'égard des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires prévues par d'autres dispositions légales découlant d'actes juridiques de l'Union européenne. Certaines de ces obligations d'information des consommateurs figurent au Code, tandis que d'autres ont un domaine plus large et visent non seulement les relations entre consommateur et professionnel.

Matières prévues au Code

- Contrats à distance hors services financiers: Art. L. 222-3, paragraphe 1^{er}, point s)
- Contrats hors établissement hors services financiers: art. L. 222-6, paragraphe 1^{er}, point t)
- Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurances: art. L. 222-14, paragraphe 1^{er}, point 4, a
- *Time-share*: art. L. 223-4, paragraphe 1^{er}, et formulaire standard d'information figurant aux articles R. 223-1 à R. 223-4 de la partie réglementaire du Code.

C'est ainsi que, par exemple pour ce qui concerne un contrat conclu en-dehors de l'établissement commercial du professionnel, le professionnel est tenu, aux termes de l'article L. 222-6, paragraphe 1^{er}, point t), d'informer le consommateur sur les procédures de règlement extrajudiciaire sur papier ou, si le consommateur est d'accord, sur un autre support durable (article L. 222-7, paragraphe 1^{er}), alors que l'article L. 312-1, paragraphe 1^{er}, ne prescrit pas la forme de la fourniture de l'information, laquelle reste donc libre, quitte à se prémunir d'une preuve écrite.

Matières non prévues au Code

Sans prétention d'être exhaustif, l'on peut citer à titre d'exemple:

- Loi modifiée du 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (article 19, paragraphe 3, point e))
- Loi modifiée du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement (article 71, point 7, b))
- Loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance (article 10, paragraphe 1^{er}, point o))
- Loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances (article 108, paragraphe 1^{er}, point e).
- A l'avenir: les dispositions légales transposant la directive 2014/17/UE du 4 février 2014 sur les contrats de crédit aux consommateurs relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel laquelle impose aux professionnels y visés (prêteurs, intermédiaires de crédit et représentants désignés) d'informer les consommateurs sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges concernant les crédits tombant dans son champ d'application.



Article L. 312-2 Assistance du consommateur par le Centre Européen des Consommateurs GIE dans les situations transfrontalières

L'une des raisons pour le faible succès du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à l'heure actuelle est le manque de connaissance par le consommateur des possibilités qui lui sont offertes. Ceci est d'autant plus vrai pour les litiges où un consommateur a un problème avec un professionnel d'un autre Etat membre de l'Union européenne. C'est pourquoi l'article L. 312-2, en transposant l'article 14 de la Directive, prévoit que pour ce qui concerne les litiges de consommation lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un Etat membre de l'Union européenne autre que celui où le professionnel est établi, le consommateur peut s'adresser au Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg « CEC Luxembourg ». Le choix de cet organisme s'impose logiquement dans la mesure où le CEC Luxembourg a pour vocation d'informer et d'assister les consommateurs pour les questions et problèmes de consommation transfrontaliers.

Le CEC Luxembourg fonctionnant dans le cadre du réseau européen des CEC implantés dans toute l'Union européenne, il pourra ainsi assister les consommateurs résidant dans un Etat membre pour les orienter vers une entité compétente correspondant aux critères de la Directive située dans un autre Etat membre. Dans la pratique, ce seront surtout les consommateurs luxembourgeois qui comme par le passé s'adresseront au CEC Luxembourg s'ils ont un problème avec un professionnel situé dans un autre Etat membre. Le CEC les dirigera alors vers le CEC de l'Etat membre en question qui lui, à son tour, pourra orienter le consommateur vers l'entité satisfaisant aux conditions de la Directive compétente dans l'Etat membre du lieu d'établissement du professionnel. Le consommateur pourra aussi s'informer sur le site Internet du CEC Luxembourg sur les entités compétentes existantes dans tous les Etats membres. En effet le CEC Luxembourg sera obligé de mettre sur son site Internet un lien vers le site Internet de la Commission européenne, laquelle y publiera la liste de toutes les entités qui lui ont été notifiées par les Etats membres (article 15, paragraphe 1^{er} de la Directive). Par ailleurs, aux termes du paragraphe 3, mettant en œuvre l'article 14, paragraphe 5 du règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, il devra fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation, opérée par la Commission européenne et via laquelle les consommateurs et les professionnels peuvent introduire leurs demandes, si le litige découle d'un contrat de vente ou de services conclu en ligne.

Article L. 312-3 Le CEC Luxembourg point de contact pour le règlement en ligne des litiges de consommation

Le règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges de consommation oblige les Etats membres, en son article 7, à désigner un point de contact national pour aider les consommateurs et les professionnels qui ont introduit une demande au moyen de la plateforme européenne opérée par la Commission européenne. Ce règlement laisse aux Etats membres le choix de l'organisme devant servir de point de contact, en soulignant toutefois, en son considérant (25) que « Les Etats membres devraient pouvoir confier la responsabilité des points de contact pour le RLL [règlement en ligne des litiges de consommation] à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs. Les Etats membres devraient



recourir à cette possibilité pour permettre aux points de contact pour le RLL de tirer pleinement parti de l'expérience des centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs aux fins du règlement des litiges entre consommateurs et professionnels.» En parfaite conformité avec le règlement européen, les auteurs du projet de loi sont d'avis que le CEC Luxembourg est le mieux outillé à remplir cette fonction en raison de sa vaste expérience dans le domaine de la coordination et coopération transfrontalière entre consommateurs, professionnels et CEC dans d'autres Etats membres de l'Union européenne. Le CEC Luxembourg est donc prédestiné pour assister les réclamants - qui le demandent - ayant introduit une demande via la plateforme européenne dans le cas d'un litige concernant un contrat de vente ou de services conclu en ligne. Les missions du CEC Luxembourg seront encore de fournir des informations sur le fonctionnement de la plateforme ou des informations générales sur les droits des consommateurs qui s'appliquent au Luxembourg.

Le CEC Luxembourg est tenu de ses fonctions même si les parties résident habituellement dans le même Etat membre. En effet, pour éviter une discrimination à rebours, les auteurs du projet de loi ont usé de la faculté accordée par l'article 7, paragraphe 4 du règlement européen aux Etats membres de décider que le point de contact assume une ou plusieurs de ses fonctions si les parties résident habituellement dans le même Etat membre même si la grande majorité des cas à traiter dans le cadre du commerce électronique aura un caractère transfrontalier.

Tous les deux ans, le CEC Luxembourg devra présenter un rapport d'activité à la Commission européenne et aux Etats membres reprenant les expériences pratiques faites au cours des deux années précédentes.

Article L. 313-1 Relations avec d'autres dispositions législatives

L'article L. 313-1 transpose l'article 3, paragraphes 1^{er} et 2 de la Directive et dispose, dans un souci de sécurité juridique, qu'au cas où une disposition du livre 3 est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant des demandes de règlement extrajudiciaire de litiges introduits par un consommateur contre un professionnel, c'est le présent livre qui prime.

Relations avec la médiation en matière civile et commerciale

La disposition de l'article L. 313-1 accordant la primauté au livre 3 est d'un intérêt considérable particulièrement en ce qui concerne les relations avec les dispositions relatives à la médiation civile et commerciale telle que figurant au Nouveau code de procédure civile, et découlant de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale. Cette directive appelée «directive médiation» met en place le cadre des structures de médiation pour les litiges transfrontaliers. Le législateur luxembourgeois a étendu le champ d'application de cette directive aux litiges purement luxembourgeois. Lors des négociations au niveau européen, l'interaction entre le texte des deux directives a été discutée. Aux termes du considérant (20) de la Directive, «*La présente directive a vocation à s'appliquer de manière horizontale à tous les types de procédure de REL, y compris aux procédures de REL relevant de la directive 2008/52/CE.*» D'après les explications fournies par la Commission européenne, au cas où les champs d'application respectifs des deux



directives devaient se recouper, les deux directives s'appliqueraient toutes les deux. En cas de conflit, c'est le livre 3 qui prime.

Le respect des deux législations, celle du Nouveau code de procédure civile et celle du Code en leurs articles respectifs, s'imposerait si un litige présente les caractéristiques suivantes:

- Le litige est porté devant une entité de médiation...

Le livre 3 du Code et le Nouveau Code de procédure civile ne s'appliquent cumulativement que si le litige est soumis à une entité de médiation au sens strict, c.-à-d. selon une procédure qui réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable, si l'on suit la définition donnée à l'article L. 311-1, paragraphe 1^{er}, point 6) du Code (article 2, paragraphe 1^{er} de la Directive) *«toute intervention d'une entité qui ... réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable ...»*, ou encore selon un *«processus structuré dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent volontairement par elles-mêmes, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur indépendant, impartial et compétent»*, si l'on applique la définition donnée par l'article 1251-2, paragraphe 1^{er} du Nouveau Code de procédure civile. Le Nouveau Code de procédure civile ne règle que la médiation au sens strict, alors que le livre 3 du Code vise non seulement la médiation, mais encore un autre type de règlement extrajudiciaire des litiges, à savoir l'intervention d'une entité qui propose une solution aux parties en litige. Que l'on applique l'une ou l'autre définition de la médiation, lors d'une médiation, les parties tentent de trouver elles-mêmes la solution à leur litige, et le médiateur se borne à leur faciliter de trouver un accord. En revanche, il ne devrait pas y avoir de recoupement entre les deux corps de dispositions législatives si l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges joue un rôle actif en proposant une solution aux parties.

- entre un commerçant et un professionnel...

Le champ d'application de la médiation visée au Nouveau Code de procédure civile est plus large que celui du règlement extrajudiciaire du Code alors qu'il englobe les litiges entre consommateurs ou entre professionnels. Le Code par contre ne vise que les litiges opposant un consommateur à un professionnel.

- concernant un contrat de vente ou de services...

Alors que la médiation du Nouveau Code de procédure civile vise d'autres contrats civils ou commerciaux, le volet délictuel, et d'autres domaines faisant partie de ce qu'il convient d'entendre par «matière civile et commerciale», le livre 3 du Code vise uniquement les litiges de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de prestation de services. Les deux corps législatifs ne s'appliquent cumulativement que si le problème découle d'une obligation contractuelle découlant d'une vente ou d'une prestation de services.



- dans le cadre d'une médiation conventionnelle.

La médiation judiciaire telle que visée également au Nouveau Code de procédure civile est étrangère au champ d'application du livre 3 du Code en ce que ce dernier, comme son nom l'indique, ne régit que le règlement extrajudiciaire des litiges.

Article L. 321-1 à L. 322-9 Le Médiateur de la consommation

La Directive a comme objectif qu'à travers tous les Etats membres de l'Union européenne, les consommateurs puissent soumettre des litiges avec des professionnels à des entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui sont indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. Tous les secteurs économiques devant être couverts, et jugeant impossible d'assurer la création d'une pléthore d'entités qualifiées permettant de couvrir l'ensemble des secteurs économiques couverts par la Directive, les auteurs du projet de loi proposent de créer un service appelé « Le médiateur de la consommation » lequel servira de guichet unique pour accueillir les demandes des consommateurs et transmettra les demandes à des autorités qualifiées sectorielles, et, à défaut, traitera lui-même les demandes. La Directive laisse cette possibilité aux Etats membres, en son article 5, paragraphe 3. Aux termes du considérant (24), « *La présente directive ne devrait pas obliger les États membres à créer une entité de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Si nécessaire, afin d'assurer une couverture sectorielle et géographique totale et un accès universel au REL, les États membres devraient avoir la possibilité de prévoir la création d'une entité de REL résiduelle, traitant les litiges pour lesquels aucune entité spécifique de REL n'est compétente. Les entités de REL résiduelles sont destinées à assurer une protection aux consommateurs et aux professionnels en veillant à ce qu'il n'y ait pas de défaillance dans l'accès à une entité de REL.* ».

Il est évident que le Médiateur de la consommation devra remplir tous les critères d'indépendance, d'impartialité, etc. pour être considéré comme une entité qualifiée.

Article L. 321-2 Missions du Médiateur de la consommation

Les auteurs du projet de loi se sont inspirés partiellement de la loi belge du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique (Moniteur belge n° 140 du 12 mai 2014).

L'article L. 321-2 indique les missions du Médiateur de la consommation:

- Information sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels
- Réception de toutes les demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et, le cas échéant, transmission à une autre entité qualifiée compétente, soit la traiter elle-même.



- Traitement de tous les litiges pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation devant fonctionner comme entité qualifiée résiduelle.

Articles L. 322-1 et L. 322-2 Information sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel

La première fonction du Médiateur de la consommation est de servir de point de contact pour informer les consommateurs et les professionnels sur les procédures existant au Luxembourg dans le domaine du règlement extrajudiciaire des litiges. Les auteurs du projet de loi ont jugé utile d'ajouter comme mission l'information des consommateurs sur les procédures existantes de résolution extrajudiciaire de litiges entre un consommateur et un professionnel. Le Médiateur de la consommation pourra donc être le premier point de contact des consommateurs (et des professionnels) ayant un problème et désirant s'informer sur les possibilités de résoudre le litige extrajudiciairement au Luxembourg. Le Médiateur de la consommation pourra ainsi par exemple aiguiller un consommateur vers la Commission de Surveillance du Secteur Financier «CSSF» en cas de litige entre un consommateur et une banque ou un autre établissement financier soumis à la surveillance prudentielle de la CSSF. Afin de ne pas empiéter sur les fonctions des CEC, le Médiateur de la consommation informe en premier lieu sur les entités de règlement extrajudiciaires des litiges opérants au Luxembourg.

Article L. 322-3 à L. 322-5 Réception des demandes

Les demandes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation peuvent être introduites par lettre, fax ou courrier électronique.

- Le Médiateur de la consommation réceptionne les demandes de règlement extrajudiciaires des litiges de consommation qui lui sont soumises et les transmet sans délai à l'entité de résolution extrajudiciaire des litiges compétente, si cette autre entité est une entité qualifiée. Il peut s'agir d'une autre entité privée ou créée par une autorité publique intervenant dans la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation et répondant aux conditions fixées au livre 3. S'il existe une autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation est tenu de lui transmettre la demande.
- A défaut d'autre entité qualifiée, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande. En effet, la Directive accorde le droit au consommateur à soumettre son litige à une entité remplissant les critères de la Directive. Dans le cas où le consommateur est informé par le Médiateur de la consommation qu'il existe une entité compétente, quoique ne remplissant pas les critères de la Directive et du livre 3 du Code, le consommateur doit, toutefois, avoir le choix de s'adresser à cette entité-là, s'il est d'accord. Or le Médiateur de la consommation ne peut pas être obligé, dans ce cas-là, à transmettre la demande à l'autre entité. Le consommateur s'adressera alors directement à l'autre entité.



Article L. 322-6 à L. 322-9 Le traitement des litiges de consommation

Article L. 322-6

Dans les cas où aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur a le droit de demander au demandeur de lui fournir les informations et/ou documents nécessaires pour pouvoir traiter le litige. Dès qu'il est rentré en possession de toutes les informations/documents requis, il doit informer le demandeur et le défendeur par écrit ou sur un support durable du fait qu'il a reçu la demande (complète) et de la date de cette réception. L'article L. 322-6, paragraphe 1^{er} transpose partiellement l'article 8, point d) de la Directive. La date de la réception de la demande complète est importante d'un triple point de vue, à savoir qu'elle constitue le point de départ (i) de la période de trois semaines endéans laquelle le Médiateur de la consommation doit informer les parties s'il accepte le dossier et dans la négative pourquoi il ne l'accepte pas, en conformité avec l'article L. 332-16, (ii) de la période de 90 jours endéans laquelle le Médiateur de la consommation doit clôturer le dossier et en informer les parties en conformité avec l'article L. 332-17, paragraphe 1, et (iii) de celui de la prescription suspendue depuis le jour de la réception de la demande complète jusqu'à l'information sur la clôture de la procédure, respectivement jusqu'aux autres faits déclencheurs de l'article L. 332-14.

Le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter un litige (pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente) dans les cas limitativement énumérés au paragraphe 2.

L'article L. 322-6, paragraphe 2 transpose l'article 5, paragraphe 4 de la Directive.

Au point a) il s'agit de l'obligation pour le demandeur d'avoir en un premier temps essayé de résoudre le litige directement avec l'autre partie avant de s'adresser à un organisme de règlement extrajudiciaire des litiges. Afin que le règlement extrajudiciaire des litiges soit efficace, il convient d'éviter que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges ne soient submergées de réclamations sans que le demandeur n'ait tenté directement auprès de l'autre partie de dénouer la situation conflictuelle. Par ailleurs, le recours obligatoire au professionnel avant la saisine de l'organe de résolution judiciaire des litiges de consommation a comme avantage de maintenir un lien entre le consommateur et le professionnel et d'instaurer un dialogue.

Le point b) autorise le Médiateur de la consommation de refuser de traiter un litige au motif que le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire. En cela il ne reprend pas exactement les termes employés par la Directive, à savoir «litige ... fantaisiste ou vexatoire». En effet, le terme « fantaisiste » employé par la Directive ne correspond pas à une notion connue en droit luxembourgeois, alors que l'expression « procédure abusive ou vexatoire » a fait l'objet de jurisprudence au Luxembourg et en Belgique. En effet, la jurisprudence luxembourgeoise définit l'abus, dans le cadre d'une demande pour procédure abusive et vexatoire comme suit : « l'exercice d'une action en justice de même que la défense à une telle action ne dégénèrent en abus que s'ils constituent un acte de malice ou une erreur grossière », Cour d'appel Luxembourg, arrêt commercial du 25.4.2002, numéro du rôle 25219. Les tribunaux belges donnent une définition de procédure téméraire et vexatoire «... que si l'action manque



totalemment de fondement ou excède manifestement les limites de l'exercice normal de son droit d'agir en justice. », Cour du travail de Liège, section de Liège, arrêt du 12.9.2011, R.G. 2010/AL/648. La Cour de Cassation de Belgique précise encore les critères de l'abus de droit (arrêt du 8.1.2004, N° C.01.0453.N). Cette interprétation se rapproche du terme anglais utilisé par la Directive, à savoir «frivolous» à traduire par la notion de futile ou sans fondement.

Le point c) pose l'exigence que le litige en question ne doit pas être ou avoir été l'objet d'une saisine d'une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, d'un tribunal arbitral ou d'une juridiction, nationaux ou étrangers. Le demandeur doit indiquer sur sa demande si tel est le cas ou non. Par rapport à l'article 5, paragraphe 4, point c) de la Directive, les auteurs du projet de loi ont ajouté comme motif de refus la saisine antérieure ou simultanée d'un tribunal arbitral, puisqu'ils proposent de ne pas inclure l'arbitrage dans la définition de « règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ».

Le point d) règle le délai endéans lequel le demandeur doit saisir le Médiateur de la consommation, à savoir un an à compter de la date à laquelle le demandeur s'est adressé à l'autre partie avec sa réclamation. La Directive prescrit un délai minimum d'un an. Les auteurs du projet de loi suggèrent de s'en tenir à ce délai relativement court d'une année pour des raisons de sécurité juridique.

Le point e) permet au Médiateur de la consommation de refuser un litige s'il entraverait sinon gravement son fonctionnement effectif. Est visé par exemple le cas « *lorsqu'un litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire* » (considérant (25)).

Finalement, le motif de refus prévu par le point f) ne figure pas dans la Directive. Il autorise le refus si le litige ne relève pas des litiges de consommation. Ceci semble évident; il a toutefois semblé important aux auteurs du projet de loi de l'insérer pour éviter tout doute.

De façon générale, lorsqu'une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, auprès de laquelle une demande a été introduite en premier lieu, refuse de traiter un litige, «*un Etat membre n'est pas tenu de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL.*» (article 5, paragraphe 6 de la Directive). «*Dans de tels cas, les Etats membres devraient être réputés avoir rempli l'obligation qui leur incombe de veiller à la couverture totale des entités de REL.*» (considérant 25)).

Il n'y a pas lieu à transposition de l'article 5, paragraphe 4, point d) de la Directive lequel autorise le refus par un organe de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation au motif que le litige porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé. En effet, la saisine du Médiateur de la consommation ne dépend pas d'un plancher ou d'un plafond. Le Médiateur de la consommation accepte même les litiges dont l'enjeu est infime ou très important, à condition bien sûr qu'il n'y ait pas d'autre motif de refus valable.



Article L. 322-7 Coût de la résolution extrajudiciaire du litige

L'article L. 322-7 transpose l'article 8, point c) de la Directive en vertu duquel la procédure doit être gratuite ou tout au plus disponible à un coût modique pour le consommateur. Le coût sera fixé par règlement grand-ducal dans un souci de flexibilité par rapport à l'évolution future. Les auteurs du projet de loi proposent non pas la gratuité de la procédure, mais une contribution modique de 25 Euros, à supporter par le demandeur. La procédure est gratuite si l'enjeu est en-dessous de 25 Euros. L'objectif de la contribution est de garantir le respect des parties envers l'institution, de manière à ce qu'elles ne la sollicitent que si elles font état d'une volonté réelle de solutionner leur problème.

Dans un souci d'équité, il n'appartiendrait pas seulement au consommateur de porter le coût de 25 Euros, mais encore au professionnel.

Article L. 322-8 Assistance

Le Médiateur de la consommation a le droit de se faire assister par des experts, entendre les parties et des tierces personnes et en général recueillir tous les renseignements dont il a besoin.

Ce droit du Médiateur de la consommation de se faire assister est d'autant plus important que par définition il traite uniquement des litiges pour lesquels aucune autre entité qualifiée n'est compétente. Il est fortement probable qu'il recevra des demandes dans pratiquement tous les secteurs économiques, et devrait pouvoir être assisté notamment par des experts techniques pour traiter un litige.

Article L. 322-9 Applicabilité des articles sur les (autres) entités qualifiées au Médiateur de la consommation

Le Médiateur de la consommation doit remplir les mêmes conditions que tous les autres organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Ces conditions sont énoncées aux articles L. 331-1 à L. 332-17, lesquels s'appliquent donc *mutatis mutandis*. Les seuls articles qui ne s'appliquent pas au Médiateur de la consommation sont les articles relatifs aux motifs de refus (qui ne sont pas identiques) et au coût (qui pour le Médiateur de la consommation est déterminé à 25 euros, alors que pour les autres entités qualifiées, il n'est pas déterminé, mais doit être modique, sinon gratuit pour le consommateur).

Articles L. 331-1 à L. 332-17 Entités qualifiées

Alors que le titre 2 du livre 3 du Code règle aux articles L. 322-3 à L. 322-9 le fonctionnement du Médiateur de la consommation en tant que structure résiduelle, les articles L. 331-1 à L. 331-17 concernent les conditions à remplir par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation – dont le Médiateur de la consommation – qui tendent à figurer sur une liste à dresser par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions.

Article L. 331-1 à L. 331-4

Afin de garantir que chaque consommateur, indépendamment de son lieu de résidence dans l'Union européenne, puisse soumettre un litige avec un professionnel à un organe de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation répondant à certains critères, la Directive, en ses



articles 18 à 20, impose la nomination dans chaque Etat membre d'une autorité compétente ayant pour mission de surveiller les entités «pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité» (considérant 55)). Les entités qui remplissent les conditions sont mises par l'autorité compétente sur une liste, qui sera à son tour notifiée à la Commission européenne. Au Luxembourg, il est proposé que le Ministre ayant l'économie dans ses attributions en charge de la protection juridique du consommateur remplisse le rôle d'autorité compétente au sens de l'article 18 de la Directive. Les articles L. 331-1 à L. 331-4 règlent les droits et obligations du Ministre, alors que les articles suivants énoncent les exigences qualitatives auxquelles doivent satisfaire les organes de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation s'ils désirent figurer sur la liste établie par le Ministre.

Article L. 331-1 Liste établie par le ministre ayant l'économie dans ses attributions

L'article L. 331-1, paragraphe 1^{er} vise la liste établie par le Ministre sur base des informations qui lui ont été fournies par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation désireuses de figurer sur la liste. Ces différentes informations, tels que par exemple sur les types de litiges traités par les entités ou encore les secteurs économiques concernés, sont celles prescrites par l'article 20, paragraphe 2 de la Directive.

Le paragraphe 2 oblige le Ministre à notifier la liste des entités qualifiées à la Commission européenne, de même que toutes les mises à jour alors qu'aux termes du paragraphe 3, la Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées par les Etats membres et la publie sur son site Internet et sur un support durable. La Commission transmet cette liste et ses mises à jour aux autorités compétentes dans chaque Etat membre (cf article 20, paragraphe 4 de la Directive).

Aux termes du paragraphe 4, le Ministre doit mettre la liste dressée par la Commission à la disposition du public en posant un lien sur son site Internet vers le site de la Commission, et sur un support durable.

Le paragraphe 5 met en œuvre l'article 14, paragraphe 5 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation obligeant les autorités compétentes à fournir un lien électronique vers la plateforme opérée par la Commission européenne pour régler en ligne des litiges découlant de contrats de vente ou de prestation de services conclus en ligne.

Aux termes du paragraphe 6, le Ministre doit publier un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurant sur la liste, et le faire parvenir à la Commission européenne, transposant ainsi l'article 20, paragraphe 6 de la Directive.

Article L. 331-2 Demande par les entités

Afin de pouvoir figurer sur la liste à établir par le Ministre, une entité qui prétend répondre aux critères du chapitre 2 du titre 3, doit introduire une demande auprès du Ministre, en fournissant les informations figurant à l'article L. 331-2, lequel transpose l'article 19, paragraphe 1^{er} de la Directive. Quoique le texte ne le précise pas expressément, il semble



évident que la demande doit se faire par écrit. Le point c) du paragraphe 1^{er} mérite une attention particulière en ce qu'il oblige les entités en question à fournir au Ministre leurs règles de procédure. Il est fortement suggéré aux entités prétendant à être notifiées comme entité qualifiée de rédiger leurs règles de procédure de façon à ce qu'elles contiennent toutes les informations énumérées au paragraphe 1^{er}, d'autant plus que l'article 7, paragraphe 1^{er}, point g) de la Directive, transposé à l'article L. 332-3, paragraphe 1^{er}, point g) les oblige à mettre à la disposition du public, bon nombre d'informations parmi lesquelles figurent leurs règles de procédure applicables aux litiges.

En vertu du paragraphe 2, d'éventuels changements sont à notifier au Ministre.

Article L. 331-3 Rapport biennal au Ministre

Pour permettre au Ministre de surveiller les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, les entités doivent soumettre au Ministre tous les deux ans un rapport contenant les informations énumérées à l'article L. 331-3, dont la part de procédures qui ont été interrompues avant d'avoir abouti ou les problèmes récurrents, éventuellement assortis de recommandations. L'article L. 331-3 transpose l'article 19, paragraphe 3 de la Directive.

Article L. 331-4 Sanctions

L'article L. 331-4 règle le cas où une entité ne remplit plus les conditions pour figurer sur la liste. L'article 20, paragraphe 2, dernier alinéa de la Directive accorde des moyens aux autorités compétentes afin d'exercer leur mission de contrôle. C'est ainsi que le Ministre peut retirer une entité de la liste si, malgré une invitation par le Ministre de se mettre en conformité aux exigences du chapitre 2 du Code et/ou des articles L. 322-6 et L. 322-7 (ces deux derniers articles ne visent que le Médiateur de la consommation alors que le chapitre 2 du Code vise toutes les entités qualifiées dont le Médiateur de la consommation) ou de l'article L. 331-3, l'entité ne s'y conforme pas endéans un délai de trois mois. L'article 20, paragraphe 2, dernier alinéa de la Directive, précité, accorde ce droit aux autorités compétentes en cas de non-conformité de l'entité avec les exigences du chapitre II de la Directive, telles qu'énoncées aux articles 5 à 12 (Accès aux entités et aux procédures; compétences, indépendance et impartialité; transparence; efficacité; équité; liberté; légalité -non applicable au Luxembourg car ne visant que l'arbitrage; incidence des procédures de REL sur les délais de prescription). Les auteurs du projet de loi sont d'avis qu'il convient également d'accorder le droit au Ministre de retirer un organe de la liste dans les hypothèses suivantes, non visées par le chapitre II de la Directive:

- non-respect par l'entité de transmettre tous les deux ans un rapport au Ministre avec les informations énumérées à l'article L. 331-3, lequel transpose l'article 19, paragraphe 3 de la Directive,
- non-respect par l'entité de mettre sur son site Internet un lien vers la liste des entités qualifiées telles que publiée sur le site de la Commission européenne, prévue à l'article L. 332-3, paragraphe 2, lequel transpose l'article 15, paragraphe 1^{er} de la Directive,
- non-respect par l'entité de fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, prévue à



- l'article L. 332-3, paragraphe 3, lequel met en oeuvre l'article 14, paragraphe 5 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, et
- violation de l'obligation de confidentialité de l'article L. 332-15, transposant l'article 17, paragraphe 4 de la Directive.

La Directive (en son article 21) et le Règlement (article 18) exigent des Etats membres de prévoir des sanctions en cas de violation de leurs dispositions respectives. Les auteurs du projet de loi jugent donc utiles de prévoir le retrait de la liste – en cas d'absence de mise en conformité pendant trois mois dans le chef de l'entité - comme sanction même pour certaines obligations qui ne figurent pas au chapitre II de la Directive. En effet ils sont d'avis que ces obligations servent à soutenir le système entier de la résolution extrajudiciaire. Ceci englobe plus particulièrement le défaut par l'entité de mettre sur son site Internet le lien vers la liste des entités ou vers la plateforme européenne.

Article L. 332-1 à L. 332-17

Le chapitre 2 traite des conditions auxquelles doivent répondre les entités qualifiées, en distinguant selon les exigences posées aux entités (section 1) de celles régissant la procédure du règlement extrajudiciaire du litige (section 2).

A la section 1, sont énoncés d'un côté les droits du consommateur d'avoir accès auxdites entités et d'être informé sur les procédures du règlement, et d'un autre côté les qualités exigées des personnes physiques en charge du règlement.

Les articles L. 332-1 à L. 332-4 reflètent le souci du législateur européen de faciliter l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire et de rendre les procédures transparentes.

Article L. 332-1 Accès aisé

L'article L. 332-1, transposant l'article 5, paragraphe 2 de la Directive, règle plus particulièrement l'accessibilité aux entités de règlement extrajudiciaire. Les entités sont obligées de tenir un site Internet au moyen duquel les consommateurs – et les professionnels - peuvent accéder aisément aux informations y mentionnées. Cet article ne suscite pas de commentaires particuliers si ce n'est que le demandeur doit avoir la possibilité d'introduire sa demande en ligne. Il est important de souligner que les entités sont tenues d'accepter les litiges transfrontaliers, et notamment, mais sans y être limités, les litiges relevant du règlement européen relatif au règlement en ligne des litiges de consommation. Sous ce terme « transfrontalier » au sens du livre 3, il faut comprendre les litiges entre un professionnel établi au Luxembourg et un consommateur résidant dans un autre Etat membre, conformément à la définition de l'article L. 311-1, paragraphe 1^{er}.

Article L. 332-2 Motifs de refus d'un litige

Les auteurs du projet de loi se réfèrent aux commentaires faits sur l'article L. 322-6, paragraphe 2 énumérant les motifs pour lesquels le Médiateur de la consommation peut refuser un litige. La seule différence consiste en la possibilité pour les entités (autres que le Médiateur de la



consommation) de refuser un litige si leur règlement intérieur prévoit des seuils financiers minima ou maxima pour l'enjeu du litige. Il ne faut toutefois pas que ces seuils soient de nature à entraver considérablement l'accès du consommateur aux entités en question, en conformité avec l'article 5, paragraphe 4, point d) et l'article 5, paragraphe 5 de la Directive, tels que transposés au point d) de l'article L. 332-2, paragraphe 1^{er}. Cette liberté préservée aux entités qualifiées se veut notamment respectueuse des règles de procédure individuelles et des différentes modes de financement de ces entités.

Article L. 332-3

L'article L. 332-3, paragraphe 1^{er} transpose l'article 7, paragraphe 1^{er} de la Directive et a pour but de rendre l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges transparente. En effet *«il est nécessaire que les parties reçoivent, sous une forme claire et accessible, les informations dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges»* (considérant (39)). Les principales informations que l'entité doit mettre à disposition sur son site Internet, ou sur un support durable sur demande, ou par tout autre moyen qu'elle juge approprié, sont, entre autres, bien sûr les coordonnées de l'entité, les types de litiges pour lesquelles elle est compétente, les règles de procédure et les motifs permis pour refuser de traiter un litige, les exigences préalables à remplir par les parties avant de pouvoir saisir l'entité et la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure, les frais (qui par définition doivent être modiques).

Le paragraphe 2 transpose l'article 15, paragraphe 1^{er} de la Directive lequel impose aux entités prétendant à être notifiées d'informer le public sur la liste des entités de l'Union européenne publiée par la Commission européenne sur son site Internet, en posant un lien vers le site de la Commission. Si possible, les entités doivent aussi mettre à disposition du public ladite liste sur un support durable dans leurs locaux.

Le paragraphe 3 met en œuvre l'article 14, paragraphe 5 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation obligeant les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à fournir un lien électronique vers la plateforme opérée par la Commission européenne, au moyen de laquelle les consommateurs et les professionnels peuvent introduire un litige de consommation s'il concerne un contrat de vente ou de services conclu en ligne.

Article L. 332-4

L'article L. 332-4, transposant l'article 7, paragraphe 2 de la Directive, a également comme objectif de rendre l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges plus transparente, en imposant aux entités de publier sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, leurs rapports d'activité annuels. Les rapports doivent contenir, e. a. le nombre de litiges dont elles ont été saisies, les problèmes encourus systématiquement et des recommandations pour y remédier et le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire.



Articles L. 332-5 à L. 332-8 Personnes physiques

Les articles L. 332-5 à L. 332-8 énoncent les qualités exigées des personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges quant à leur compétence et leur indépendance et transposent l'article 6, paragraphes 1^{er}, 2, 4, 5 et 6 de la Directive.

L'article 6, paragraphe 3 n'est pas transposé car il ne trouve pas application au Luxembourg. Il vise en effet des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui se déroulent au sein d'une entreprise, et où les personnes physiques en charge sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel. Les auteurs du projet de loi proposent que le Luxembourg n'use pas de la faculté accordée aux Etats membres d'appliquer la Directive à ces procédures, pour la raison que de l'avis des auteurs du projet de loi, ces procédures risquent de ne pas correspondre aux critères posés par la Directive, notamment aux critères d'indépendance, d'impartialité et de transparence.

Article L. 332-5

L'article L. 332-5, point 1) exige que les personnes physiques en charge possèdent les compétences nécessaires en matière de règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, et disposent d'une compréhension générale du droit. *«Ces personnes devraient, en particulier, posséder des connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation.»* (considérant (36)).

Afin d'acquérir les compétences nécessaires, les personnes devraient suivre, de l'avis des auteurs du projet de loi, une formation dont le programme sera déterminé par règlement grand-ducal. Cette formation comprendra les techniques de la résolution extrajudiciaire d'un litige, que ce soit pour intervenir comme médiateur au sens strict du terme ou pour proposer une solution aux parties. La formation devrait également comporter des cas pratiques permettant aux personnes en question d'acquérir une expérience pratique. Les personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation n'ont pas besoin de l'agrément requis pour la médiation civile et commerciale, tel que prévu à l'article 1251-3 du Nouveau Code de procédure civile.

L'article L. 332-5, point 5) détermine les règles à suivre en cas de conflit d'intérêt de la personne physique chargée du règlement du litige avec une partie au litige. La personne en question doit alors informer sans tarder l'entité de règlement des litiges de toute circonstance pouvant affecter son indépendance ou son impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêt. Aux termes du considérant (34) *«Il pourrait s'agir d'un intérêt financier, direct ou indirect, dans l'issue de la procédure de REL ou d'une relation personnelle ou commerciale établie avec une ou plusieurs des parties au cours des trois années précédant la prise de fonctions, y compris si la personne concernée a agi à un autre titre que pour les besoins du REL pour une ou plusieurs des parties, pour une organisation ou une fédération professionnelle dont une des parties est membre ou pour un autre membre de celle-ci.»*



Article L. 332-6

Afin de garantir l'indépendance et l'impartialité, les entités doivent établir des procédures internes si le cas visé à l'article L. 332, point 5) pré-mentionné se présente, et informer les parties du possible conflit d'intérêt et remplacer le cas échéant, la personne physique en question (article 6, paragraphe 2 de la Directive).

Le paragraphe 2 souligne un des grands principes de la Directive et du livre 3, à savoir que les parties peuvent se retirer à tout moment de la procédure si elles sont insatisfaites de son déroulement ou fonctionnement, sans avoir à donner des motifs.

Article L. 332-7

Toujours dans le souci de l'indépendance et de l'impartialité, l'article L. 332-7 règle le cas où les personnes physiques en charge du règlement extrajudiciaire des litiges sont soit employées exclusivement soit rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre. L'autonomie financière de l'entité doit alors être garantie, par la dotation de ces personnes d'un budget distinct de celui de l'organisation ou de la fédération professionnelle qui les emploie ou rémunère. Le budget doit être spécifique pour la résolution extrajudiciaire des litiges et doit être suffisant pour permettre aux personnes en question de traiter les litiges. Ce budget n'est pas requis si l'entité est assurée par un organe collégial composé à part égale par des représentants de l'organisation ou de la fédération professionnelle et de représentants d'une association de protection des consommateurs. Cette dernière exemption figurant à l'article 6, paragraphe 4, alinéa 2 de la Directive semble curieuse au vu du paragraphe 5 du même article transposé à l'article L. 332-8 lequel impose pour tout organe collégial la parité entre les représentants des intérêts des professionnels et ceux des intérêts des consommateurs.

Article L. 332-8

Si l'entité est assurée par un organe collégial, cet organe doit être composé d'un nombre égal de représentants des intérêts des professionnels et de représentants des intérêts des consommateurs.

Article L. 332-9 à L. 332-17 Procédure

Les articles L. 332-9 à L. 332-15 énoncent les principes directeurs auxquels sont soumis les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges alors que les articles L. 332-16 à L. 332-17 prescrivent les différentes étapes obligatoires de la procédure.

Article L. 332-9

Les parties doivent avoir la possibilité de communiquer en ligne et hors ligne avec l'entité. L'article L. 332-9 transpose l'article 8, point a) de la Directive et reflète le souci du législateur européen de mettre à la disposition du consommateur et au professionnel des procédures efficaces.

Article L. 332-10

L'article L. 332-10 interdit aux entités qui prétendent à figurer sur la liste d'exiger des parties d'être représentées ou assistées par un avocat. Rien n'empêche pourtant les parties à avoir



recours à un avocat ou toute autre tierce personne pour les assister. L'article L. 332-10 transpose l'article 8, point b) de la Directive tendant à rendre la procédure la plus efficace possible, et l'article 9, paragraphe 1^{er}, point b) lequel, dans un souci d'équité, oblige l'entité à en informer les parties.

Article L. 332-11

L'article L. 332-11 reflète deux grands principes de la Directive et du projet de loi: la liberté (de se retirer à tout moment de la procédure) et l'équité. Il transpose partiellement l'article 9, paragraphe 2, point a) de la Directive. Partiellement puisque cet article de la Directive impose aux Etats membres de veiller à ce que les parties aient à tout moment la liberté de se retirer, mais impose cette obligation uniquement dans les procédures qui proposent une solution. La Directive ne comporte pas d'obligation pour les autres modes de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, telle que la médiation. Or les auteurs du projet de loi sont d'avis que cette liberté doit exister également dans les procédures de médiation. D'ailleurs l'article 7, paragraphe 1^{er}, point k) (transposé à l'article L. 332-3, paragraphe 1^{er}, point k)) impose aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation d'informer le public sur la possibilité des parties de se retirer de la procédure, sans distinguer selon les différentes procédures. Le droit de se retirer serait incomplète si les parties n'en seraient pas au courant, d'où l'obligation pour l'entité d'en informer les parties avant que la procédure commence.

La Directive est muette sur la forme de l'information par une partie aux autres et à l'entité de sa volonté de terminer la procédure. Les auteurs du projet de loi jugent utiles d'exiger la notification par écrit ou sur un support durable, par exemple par email, dans un souci de sécurité juridique. C'est en effet la date de l'information par une des parties à l'autre de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige qui met fin à la suspension de la prescription, conformément à l'article L. 332-14.

Article L. 332-12

Le même souci d'éclairer les parties sur leurs droits et leur liberté de choix est à la base de l'article L. 332-12. Le paragraphe 1^{er} transpose l'article 9, paragraphe 2, points b) et c). Le paragraphe 1^{er}, point (iii) oblige l'entité à informer les parties, avant qu'elles n'acceptent ou suivent la solution proposée, que la solution qui leur est proposée peut être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales. En effet, la Directive n'impose, en son article 11, le principe de légalité, c.-à-d. l'obligation pour une entité d'appliquer les dispositions légales impératives de l'Etat membre dans lequel le consommateur (et, le cas échéant le professionnel en cas de litige national) a sa résidence habituelle, qu'aux seules procédures qui imposent une solution, donc aux procédures d'arbitrage. Les auteurs du projet de loi s'en tiennent à la Directive et, jugeant qu'il s'agit là d'une approche sensée, n'imposent pas le principe de légalité aux entités qui ne font que rapprocher les parties pour qu'elles trouvent elles-mêmes une solution (médiation) ou proposer une solution sans effet contraignant. Ils ne partagent pas l'avis exprimé par certains qu'un tel choix risque de léser le consommateur, mais sont au contraire convaincus que le fait de rechercher une solution sur base de la législation, tout en pouvant l'adapter aux besoins de la recherche d'une solution équitable est dans l'intérêt du consommateur. Le paragraphe 2 ne suscite pas d'observations particulières. Il transpose l'article 9, paragraphe 2, point d).



Article L. 332-13 Gratuité ou coût modique/principe du contradictoire

Conformément au paragraphe 1^{er}, les organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne pourront être notifiés à la Commission européenne que si la procédure est gratuite pour le consommateur ou à coût modique. Cette exigence posée par l'article 8, point c) de la Directive reflète le souci de rendre le règlement extrajudiciaire efficace. Le paragraphe 2 tend à assurer l'équité entre les parties en leur accordant certains droits tel que celui d'exprimer leur point de vue respectif dans un délai raisonnable ou de recevoir les pièces justificatives de l'autre partie. Il transpose l'article 9, paragraphe 1^{er}, point a) de la Directive.

Article L. 332-14 Suspension de la prescription

Cet article contient sans doute l'un des points les plus importants pour le succès de la résolution extrajudiciaire des litiges, à savoir la suspension de la prescription de droit commun pendant la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. Il transpose l'article 12 de la Directive, lequel, en combinaison avec l'article 10, paragraphe 1^{er}, tend à assurer que le consommateur et le professionnel ne soient pas empêchés, par leur recours au règlement extrajudiciaire de leur litige, par la suite à engager une action en justice en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire. Il s'agit là aussi d'un moyen pour assurer que le consommateur et le professionnel restent libres de leur choix de s'adresser ou non à un organe de règlement extrajudiciaire des litiges.

Le point de départ de la suspension de la prescription est la date de la réception de la demande complète, telle que l'entité de règlement des litiges la détermine et la communique aux parties en vertu de l'article L. 322-6, paragraphe 1^{er} in fine (pour ce qui concerne le Médiateur de la consommation), respectivement de l'article L. 332-16, paragraphe 1^{er} (pour ce qui concerne les autres entités).

La suspension court jusqu'à l'une des dates suivantes:

- la date à laquelle l'entité en question informe les parties qu'elle refuse le traitement du litige, ou
- la date à laquelle elle informe les parties de l'issue de la procédure, ou
- la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie qu'elle veut mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Pour ce qui concerne le 3^e tiret, il est entendu que c'est la date à laquelle l'une des parties informe directement l'autre partie qu'elle souhaite se retirer de la procédure.

Article L. 332-15 Confidentialité

Les auteurs du projet de loi se sont fortement alignés aux dispositions réglant la confidentialité dans le cadre de la médiation civile et commerciale, en adaptant les articles 1251-6 et 1251-7 du Nouveau Code de procédure civile aux besoins spécifiques de la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Ils se réfèrent aux travaux parlementaires relatifs à la loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale dans le Nouveau Code de procédure civile (doc. parl. 6272).



Tous les documents et/ou informations recueillis au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins du règlement extrajudiciaire sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

Les sanctions diffèrent selon qu'il s'agit des parties ou de l'entité qui violent leur obligation de confidentialité. Les parties risquent d'être condamnées à des dommages-intérêts. Les documents confidentiels sont d'office écartés des débats. L'entité et les personnes participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire sont soumises à l'article 458 du code pénal relatif au secret professionnel de droit commun.

Article L. 332-16

L'article L. 332-16, paragraphe 1^{er} transpose l'article 8, point d) de la Directive. Les auteurs du projet de loi se réfèrent, pour ce qui concerne le 1^{er} paragraphe, aux commentaires de l'article L. 322-6, paragraphe 1^{er}.

Aux termes du paragraphe 2 de l'article L. 332-16, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, si elle refuse de traiter un litige donné, doit fournir une explication circonstanciée au consommateur et au professionnel des raisons de son refus. Elle doit le faire endéans trois semaines à partir de la date de la réception de la demande. De l'avis des auteurs du projet de loi, il convient d'entendre par là à partir de la date à laquelle l'entité en question décide avoir reçu la totalité du dossier, telle que communiquée par elle aux parties en conformité avec l'article L. 322-6, paragraphe 1^{er} in fine, respectivement l'article L. 332-16, paragraphe 1^{er}. Les auteurs du projet de loi ont jugé utile d'ajouter à cette obligation celle d'informer les parties également dans l'hypothèse où l'entité accepte de traiter le litige, dans un souci de transparence et d'efficacité de la procédure. L'article 5, paragraphe 4 de la Directive ne rend obligatoire l'information des parties qu'en cas de refus. En plus, il semble utile aux auteurs du projet de loi d'obliger l'entité à informer les parties par écrit ou sur un support durable, dans un souci de clarté, alors que la Directive reste muette sur ce point. Dans les deux cas, les auteurs du projet de loi entendent faire usage de la faculté leur laissée par la Directive de maintenir ou d'introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la Directive (article 2, paragraphe 3).

Article L. 332-17

Dans un souci d'efficacité, l'article 8, point e) de la Directive, transposé par l'article L. 332-17, impose un délai maximal de 90 jours calendrier pour traiter le litige, à compter de la date de la réception de la demande complète. Aux termes du considérant (40), le délai de 90 jours débute «à la date de réception du dossier complet de plainte – contenant tous les documents utiles en rapport avec cette plainte – par l'entité de REL ... » Dans ce délai, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doit avoir communiqué aux parties le résultat de la



procédure. Exceptionnellement, «dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexe, y compris lorsqu'une des parties est incapable pour des motifs justifiés de prendre part à la procédure de REL» (considérant (40)), l'entité peut proroger le délai. Elle doit en informer les parties, de même que de la durée nécessaire approximative de la prolongation.

Le paragraphe 1^{er} transpose encore l'article 9, paragraphe 1^{er}, point c) de la Directive lequel oblige, dans un souci d'équité, les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation à informer les parties par écrit ou sur un autre support durable, et de fournir une déclaration sur les motifs sur lesquels la solution est fondée.

Ad article 2.

L'intitulé du Titre 1, Chapitre 1 est modifié pour des raisons de cohérence de forme avec les intitulés des autres chapitres du Code.

Ad article 3., point 1°

L'article 3., point 1° redresse une erreur matérielle à l'article L. 222-11, paragraphe 1^{er}.

Ad article 3., point 2°

Article L. 224-4

Les auteurs du projet de loi suggèrent de préciser l'exigence de fournir dans chaque publicité un exemple représentatif, en ce en parfaite cohérence avec la directive 2008/48/CE concernant les contrats de crédit aux consommateurs (la « Directive »). Il est proposé de détailler au paragraphe 1^{er} in fine qu'un exemple représentatif distinct est requis pour chaque type de contrat de crédit offert simultanément du moment qu'une même publicité fait référence à:

- des contrats de crédit à taux variable et à taux fixe;
- des contrats de crédit présentant simultanément une ouverture de crédit, une facilité de paiement, une vente à tempérament, un leasing ou bien encore un crédit-bail.

L'objectif est de permettre au consommateur de mieux appréhender économiquement ce que représenterait pour lui la souscription des différents types de crédit offerts dans une même publicité.

Ad article 3., point 3°

Article L. 224-5

Les auteurs du projet de loi, après avoir eu connaissance d'abus de la part de certains acteurs du secteur, jugent utile d'ajouter certaines publicités, jugées particulièrement au détriment du consommateur. Les différentes dispositions contenues aux deuxième, troisième et septième tirets (nouveaux) sont inspirées de la législation belge en matière de crédit à la consommation, plus précisément de l'article 6 §1^{er} de la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation. Concernant le quatrième taret (nouveau), il est inspiré par l'article L. 311-5 du Code de la consommation français.

- Deuxième taret (nouveau): L'interdiction de toute publicité axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu s'inscrit dans la suite logique du 1^{er} taret, à savoir l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit. Les dispositions des deux premiers tirets visent à protéger le consommateur en difficulté et donc particulièrement



susceptible, en raison de sa situation, de se laisser tenter par les messages publicitaires qui mettent en avant la possibilité d'obtenir sans trop de difficultés un crédit rapidement.

- Troisième tiret (nouveau): La disposition, suivant laquelle il est interdit pour toute publicité d'indiquer avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant, s'inscrit également dans la lignée du premier tiret. Cette disposition tend à interdire la publicité qui donnerait l'impression au consommateur de pouvoir percevoir immédiatement l'argent comptant. Cette mesure vise à augmenter la transparence des transactions entre prêteur et consommateur.
- Quatrième tiret (nouveau): Il est proposé d'interdire les publicités qui laissent entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne. Un crédit ne peut par nature être considéré comme constituant un substitut d'épargne ou comme améliorant la situation financière, en raison du fait que le consommateur doit rembourser des mensualités plus ou moins élevées et ce pendant un certain temps.
- Septième tiret (nouveau): L'interdiction proposée s'inscrit dans la lignée de l'article L. 224-10 du Code. En effet, l'évaluation de la solvabilité du consommateur revêt une importance essentielle lors de la phase de la conclusion d'un contrat de crédit.

Pour ce qui concerne l'actuel point b) interdisant toute offre comportant la mention «crédit gratuit» ou une mention équivalente, les auteurs du projet de loi estiment qu'il est dans l'intérêt du consommateur d'abroger cette interdiction, laquelle par ailleurs ne figure pas dans la directive. La pratique a en effet montré qu'il existe des crédits où le consommateur paie au final uniquement le montant total du crédit, sans que ce dernier ne soit augmenté de frais ou d'intérêts, sauf en cas de non-remboursement à l'échéance (p.ex. un consommateur rembourse 100 euros pendant 10 mois pour un appareil électro-ménager au prix de 1000 euros).

Ad article 3., point 4°

Article L. 224-6

Dans l'hypothèse où le crédit est accordé sur le lieu de vente, les auteurs du projet de loi suggèrent d'encadrer le devoir d'information incombant au prêteur. A cette fin ils proposent d'ajouter au paragraphe 1^{er} un alinéa deuxième obligeant le prêteur à faire en sorte que le consommateur soit bien informé sur le crédit sur le lieu même de la vente et en toute confidentialité. Dans la mesure où le prêteur ne sera pas lui-même présent, il est nécessaire qu'il fournisse à l'intermédiaire de crédit, qui agira alors en son nom et pour son compte, l'ensemble des informations concernant le ou les différents contrats de crédit qu'il propose afin que ce dernier soit à même d'informer correctement le consommateur. La modification est jugée nécessaire au vu de la pratique laquelle montre que des intermédiaires de crédit –



agissant pour le prêteur - fournissent des informations incomplètes aux consommateurs, sans doute eux-mêmes en partie mal renseignés sur les différents types de contrat de crédit.

Bien qu'il faille tenir compte de la surface des lieux de vente dans la pratique, il n'en demeure pas moins qu'il est important que le consommateur puisse prendre acte des différentes offres de crédit en toute discrétion et confidentialité dans la mesure du possible.

Ad article 3., point 5°

Article L. 224-15

A l'article L. 224-15, paragraphe 4, la référence à l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes est remplacée par la référence aux articles L. 222-9 et L. 222-10, en raison de l'abrogation de ladite loi par la loi du 2 avril 2014 portant modification du Code de la consommation.

Ad article 3., point 6°

Article L. 224-21

Les auteurs du projet de loi estiment nécessaire de supprimer au paragraphe 2, alinéa 1^{er} la deuxième phrase laquelle a pu induire en erreur dans le passé sur la question de savoir si ce sont les intermédiaires de crédit agissant à titre principal ou ceux agissant à titre accessoire – ou les deux - qui doivent s'inscrire sur la liste tenue par le ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. La suppression de la deuxième phrase ne laisse pas subsister de doute sur le fait que ce sont tous les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg qui doivent s'inscrire sur la liste, laquelle est tenue à des seules fins d'information et de transparence, et non à des fins de contrôle.

Pour ce qui concerne la modification proposée à l'alinéa 2 du paragraphe 2, la pratique a révélé l'existence de relations professionnelles entre différents intermédiaires de crédit (p.ex. un garagiste agissant en tant qu'intermédiaire de crédit à titre accessoire travaille avec un autre intermédiaire de crédit qui travaille lui-même avec un prêteur) qui n'étaient jusqu'ici pas prévues par le législateur. Il est dès lors utile, dans un souci de transparence, que les différents acteurs indiquent l'identité et l'adresse géographique de leurs partenaires professionnels avec lesquels ils travaillent en matière de crédit à la consommation.

La modification du dernier alinéa du paragraphe 2 a été rendue nécessaire suite au regroupement de la majorité des sites institutionnels des départements ministériels et autres organisations, de sorte qu'à l'avenir la liste des intermédiaires de crédit sera publiée sur le site Internet du portail de l'administration luxembourgeoise, et non plus sur le site du Ministère de l'Economie.

Ad article 4.

Suite à l'insertion d'un nouveau Livre 3 dans le Code, l'actuel Livre 3 devient le Livre 4 et ses articles sont renumérotés.

Article L. 420-8 Action en cessation



Dans le but d'assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs, les auteurs du projet de loi proposent d'introduire une action en cessation au bénéfice des associations protectrices des droits des consommateurs et du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, en conformité avec l'article 23 de la Directive.



IV. Tableau de correspondance (en cas de transposition de directive)

Directive 2013/11/UE	Projet de loi
Objet	
Art. 1	Pas d'article spécifique
Champ d'application	
Art. 2, §1	Art. L. 311-1, §1, points 5) et 6)
Art. 2, §2	Art. L. 311-2
Point a)	Art. L. 311-2, point a)
Point b)	Art. L. 311-2, point b)
Point c)	Art. L. 311-2, point c)
Point d)	Art. L. 311-2, point d)
Point e)	Art. L. 311-2, point e)
Point f)	Art. L. 311-2, point f)
Point g)	Non transposé
Point h)	Art. L. 311-2, point g)
Point i)	Art. L. 311-2, point h)
Art. 2, §3	Art. L. 312-1 §1 alinéa 1 ; art. L. 322-1 et L. 322-2
Art. 2, §4	Non transposé
Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union	
Art. 3 §1	Art. L. 313-1
Art. 3 §2	Non transposé car principe juridique général
Art. 3 §3	Art. L. 312-1 §5



Définitions	
Art. 4 §1	Art. L. 311-1 §1
Point a)	N.a.
Point b)	N.a.
Point c)	Art. L. 311-1 §1, point 1)
Point d)	Art. L. 311-1 §1, point 2)
Point e)	Art. L. 311-1 §1, point 3)
Point f)	Art. L. 311-1 §1, point 4)
Point g)	N.a.
Point h)	Art. L. 311-1 §1, point 7)
Point i)	Art. L. 331-1 §1, alinéa 1
Art. 4 §2	Art. L. 311-1 §2
Art. 4 §3	Art. L. 311-1 §3
Accès aux entités de REL et aux procédures de REL	
Art. 5 §1	Pas d'article spécifique
Art. 5 §2	Art. L. 332-1
Art. 5 §3	Art. L. 321-1 à L. 322-9
Art. 5 §4	Art. L. 322-6 §2; art. L. 332-2; art. L. 332-16 §2
Art. 5 §5	Art. L. 332-2 §1, point d)
Art. 5 §6	Pas d'article spécifique
Art. 5 §7	Pas d'article spécifique
Compétences, indépendance et impartialité	
Art. 6 §1	Art. L. 332-5
Art. 6 §2	Art. L. 332-6
Art. 6 §3	N.a.



Art. 6 §4	Art. L. 332-7
Art. 6 §5	Art. L. 332-8
Art. 6 §6	Art. L. 331-3, point g)
Transparence	
Art. 7 §1	Art. L. 332-3 §1
Art. 7 §2	Art. L. 332-4
Efficacité	
Art. 8 point a)	Art. L. 332-9
Art. 8 point b)	Art. L. 332-10
Art. 8 point c)	Art. L. 322-7; art. L. 332-13 §1
Art. 8 point d)	Art. L. 322-6 §1; L. 332-16 §1
Art. 8 point e)	Art. L. 332-17
Equité	
Art. 9 §1 point a)	Art. L. 332-13 §2
Art. 9 §1 point b)	Art. L. 332-10
Art. 9 §1 point c)	Art. L. 332-17 §1
Art. 9 §2 point a)	Art. L. 332-11
Art. 9 §2 point b)	Art. L. 332-12 §1
Art. 9 §2 point c)	Art. L. 332-12 §1
Art. 9 §2 point d)	Art. L. 332-12 §2
Art. 9 §3	N.a.
Liberté	
Art. 10 §1	Art. L. 311-3
Art. 10 §2	N.a.
Légalité	



Art. 11	N.a.
Incidences des procédures de REL sur les délais de prescription	
Art. 12	Art. L. 332-14
Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels	
Art. 13 §1	Art. L. 312-1 §1 alinéa 1
Art. 13 §2	Art. L. 312-1 §1 alinéa 2
Art. 13 §3	Art. L. 312-1 §2
Assistance aux consommateurs	
Art. 14 §1	Art. L. 312-2 §1
Art. 14 §2	Art. L. 312-2 §1
Informations générales	
Art. 15 §1	Art. L. 312-2 §2 ; art. L. 332-3 §2
Art. 15 §2 à §4	Pas d'article spécifique
Coopération et échange d'expérience entre les entités de REL	
Art. 16	Pas d'article spécifique
Coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs	
Art. 17 §1 à §3	Pas d'article spécifique
Art. 17 §4	Art. L. 332-15
Désignation des autorités compétentes	
Art. 18	Art. L. 331-1 §1
Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges	
Art. 19 §1	Art. L. 331-2
Art. 19 §2	N.a.



Art. 19 §3	Art. L. 331-3
Rôle des autorités compétentes et de la Commission	
Art. 20 §1	Art. L. 331-1 §1; art. L. 331-4
Art. 20 §2	Art. L. 331-1 §1 et §2; art. 331-4
Art. 20 §3	N.a.
Art. 20 §4	Art. L. 331-1 §3
Art. 20 §5	Art. L. 331-1 §4
Art. 20 §6	Art. L. 331-1 §6
Art. 20 §7	N.a.
Sanctions	
Art. 21	Art. L. 311-3 alinéa 2 ; art. L. 331-4; art. L. 420-8
Modification du règlement (CE) n° 2006/2004	
Art. 22	N.a.
Modification de la directive 2009/22/CE	
Art. 23	N.a.
Communication	
Art. 24	Pas d'article spécifique
Transposition	
Art. 25	N.a.
Rapport	
Art. 26	N.a.
Entrée en vigueur	
Art. 27	N.a.
Destinataires	
Art. 28	N.a.



V. Fiche financière

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

Budget estimatif pour la structure résiduelle en matière de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

- se basant sur le recrutement de deux juristes, le recours à des experts et les frais de fonctionnement généraux
- tablant sur l'hypothèse que, même s'il est proposé de créer cette structure en collaboration avec l'Union luxembourgeoise des entreprises et l'Union luxembourgeoise des consommateurs, l'envergure de leur participation financière éventuelle ne peut être déterminée au stade actuel.

2 juristes	140.000€
loyer	40.000€
Experts	40.000€
Equipement (meubles, informatique)	30.000€
Frais de fonctionnement (assurances, téléphone, formation, matériel de bureau)	25.000€
Matériel de promotion et de documentation (brochures, site internet, abonnements...)	15.000€
Comptabilité/Contrôle des comptes	10.000€
TOTAL	300.000€

Budget estimatif pour le Centre européen des consommateurs

Selon l'article 7 du règlement (UE) 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation, chaque point de contact comprend au moins deux conseillers pour le RLL.

L'équipe du CEC ne pouvant pas assumer cette charge ainsi que l'assistance aux consommateurs conformément à la directive sans renfort au niveau du personnel déjà fortement sous pression par le nombre croissant des dossiers à traiter, il est proposé de prévoir l'engagement d'un nouveau collaborateur.

1 juriste	60.000€
-----------	---------



VI. Texte coordonné

CODE DE LA CONSOMMATION

(Mém. A – 69 du 12 avril 2011, p. 1119; doc. parl. 5881A)

modifié par:

- Loi du 28 juillet 2011 portant modification
 - 1) de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques;
 - 2) de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel;
 - 3) de la loi modifiée du 22 juin 1963 fixant le régime des traitements des fonctionnaires de l'Etat;
 - 4) du Code de la consommation.

(Mém. A – n°172 du 10 août 2011 ; p. 2937; doc. parl. 6243)

- Loi du 2 avril 2014 portant

1. 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;

2. abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes

(Mém. A – n° 64 du 22 avril 2014, p. 660 et Mém. A – n° 77 du 8 mai 2014, p. 1113 (rectificatif); doc.parl. 6478)

- Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de la consommation et modifiant certaines dispositions du Code de la consommation



Texte coordonné

CODE DE LA CONSOMMATION

Dispositions préliminaires - Définitions de portée générale

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.

Art. L. 010-2.

Le présent Code existe sans préjudice

- 1) de la loi modifiée du 28 novembre 2006 portant 1. transposition de la directive 2000/43/CE du Conseil du 29 juin 2000 relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre les personnes sans distinction de race ou d'origine ethnique; 2. transposition de la directive 2000/78/CE du Conseil du 27 novembre 2000 portant création d'un cadre général en faveur de l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 3. modification du Code du travail et portant introduction dans le Livre II d'un nouveau titre V relatif à l'égalité de traitement en matière d'emploi et de travail; 4. modification des articles 454 et 455 du Code pénal; 5. modification de la loi du 12 septembre 2003 relative aux personnes handicapées,
- 2) de la loi du 21 décembre 2007 portant 1. transposition de la directive 2004/113/CE du Conseil du 13 décembre 2004 mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre



les femmes et les hommes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de biens et services; 2. modification du Code pénal; 3. modification de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

*

**LIVRE 1.
INFORMATION DES CONSOMMATEURS
ET PRATIQUES COMMERCIALES DELOYALES**

TITRE 1.

Information des consommateurs

Chapitre 1^{er}. 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 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. 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 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.

Section 2. Indication du prix des produits

Art. L. 112-3.

(1) Tout professionnel doit indiquer au consommateur le prix de vente des produits qu'il offre à la vente aux consommateurs, ainsi que leur prix à l'unité de mesure.

Le prix de vente est défini comme le prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit.

Le prix à l'unité de mesure est défini comme le prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour un kilogramme, un litre, un mètre, un mètre carré ou un mètre cube.

(2) Lorsque l'indication du poids net et du poids net égoutté est exigée pour certains produits préemballés, l'indication du prix à l'unité de mesure pour le poids net égoutté est suffisante.

(3) Par dérogation au premier paragraphe, l'indication du prix à l'unité de mesure n'est pas obligatoire

- 1) pour les produits alimentaires suivants pour lesquels seule l'indication du prix de vente est exigée:
 - a. produits alimentaires dont la quantité n'excède pas 100 g/ml ;
 - b. pâtisseries et produits de boulangerie autres que le pain, dont le prix est fixé à la pièce ;
 - c. fruits, légumes, épices et autres produits habituellement vendus à la pièce ou à l'unité.
- 2) pour les produits non alimentaires, à l'exception de ceux repris ci-après:
 - I - Produits d'hygiène et de beauté:
 - savons de toilette
 - dentifrices et lotions dentaires
 - produits de bain et de douche
 - soins de la chevelure
 - produits de rasage



- eaux de toilette et eaux de Cologne à l'exception des extraits de parfum; lotions d'hygiène corporelle; émulsions, crèmes de soin; crèmes solaires.

II - Produits d'entretien ménager:

- produits à récurer, détartrer, déboucher, décaper, détacher
- produits d'entretien des sols, tapis, vinyles, vitres
- produits lessiviels (tels les produits à laver et les assouplissants).

III - Produits de construction, de bricolage et de jardinage:

- ciments, chaux, plâtres et sables
- tissus et panneaux d'isolation
- produits chimiques de base comme les colorants, les solvants et les acides
- les peintures, les vernis et les diluants
- les colles
- les produits d'entretien et d'amendement des sols
- les tourbes, terreaux, composts et autres produits phytosanitaires
- les semences
- les câbles
- les verres plats et produits assimilés
- produits d'entretien des matériaux.
- IV - Autres produits:
 - les lubrifiants et les antigels
 - les films alimentaires en aluminium, en plastique ou en papier
 - produits d'entretien courant pour l'automobile.

3) pour les produits vendus à l'occasion d'une prestation de service.

Art. L. 112-4.

(1) Le prix à l'unité de mesure ne doit pas être indiqué s'il est identique au prix de vente.

(2) Lorsque les produits sont commercialisés en vrac, c'est-à-dire sans conditionnement préalable et mesurés en présence du consommateur, seul le prix à l'unité de mesure doit être indiqué.

(3) Lorsque des produits différents sont commercialisés sous un même emballage, seul le prix de vente de l'ensemble doit être indiqué.

Art. L. 112-5.

(1) L'indication du prix à l'unité de mesure des produits autres que ceux commercialisés en vrac, offerts à la vente dans les commerces dont la surface de vente n'excède pas les 400 m² ou dans un commerce ambulant, est facultative.

(2) La dérogation prévue au premier paragraphe est exclue lorsque plusieurs commerces sont exploités par une même personne, physique ou morale, et que la surface de vente de l'un d'entre eux excède 400 m².



Art. L. 112-6.

(1) Le prix des produits exposés à la vue du public doit être visible de l'intérieur lorsque ces produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente. Il doit être visible de l'extérieur, lorsque ces produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs.

Les prix sont indiqués individuellement si les articles offerts en vente diffèrent par leur nature, leur qualité, leur conditionnement ou leur présentation.

Ils peuvent être indiqués de manière collective s'ils se rapportent à des produits identiques, réunis en un même endroit.

(2) Le prix des produits non exposés à la vue du public mais disponibles pour la vente au détail, soit dans le magasin, soit dans des locaux attenants au magasin et directement accessibles de celui-ci, doit faire l'objet d'un étiquetage ou doit être indiqué dans une liste de prix exposée à l'intérieur du magasin et accessible au public.

Art. L. 112-7.

Toute communication commerciale faisant référence au prix de vente d'un produit soumis en vertu du présent chapitre à l'obligation de double indication des prix doit également mentionner son prix à l'unité de mesure, quand bien même ces produits seraient offerts à la vente dans un commerce dont la surface n'excède pas 400 m² ou dans un commerce ambulancier.

Section 3. Indication du prix des services

Art. L. 112-8.

(1) Tout professionnel, à l'exception des professions libérales, doit, sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires propres à sa profession ou à son domaine d'activité, indiquer au consommateur les tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes qu'il propose.

Lorsque le prix définitif ne peut être déterminé par avance, l'indication doit porter sur le prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total. Il en est ainsi notamment du tarif horaire toutes taxes comprises de la main-d'oeuvre et des frais de déplacement.

(2) Lorsque le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public, ses tarifs doivent être affichés et être visibles tant de l'extérieur que de l'intérieur.

Lorsque l'importance du nombre des prestations de services proposées et la diversité de leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible par la clientèle, le document peut être remplacé par un catalogue ou toute autre brochure reprenant le prix des prestations les plus courantes et mis à disposition du public dans les lieux de sa réception. Le



document peut de même être remplacé par un devis qui indique la somme globale à payer toutes taxes comprises.

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.

(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, 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, 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, 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 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 de chauffage urbain et de contenu numérique non fourni sur un support matériel.



(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;
- 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.

(4)

- a) Si le droit applicable au contrat est le droit d'un Etat 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.

TITRE 2.

Pratiques commerciales déloyales

Chapitre 1. *Dispositions générales*

Art. L. 121-1.

(1) Le présent titre s'applique aux pratiques commerciales déloyales des professionnels vis-à-vis des consommateurs portant atteinte à leurs intérêts économiques et ce avant, pendant et après l'offre en vente et la vente de produits.

(2) Le présent titre s'applique sans préjudice

- 1) du droit des contrats, en particulier des règles relatives à la validité, à la formation ou aux effets des contrats;
- 2) des dispositions communautaires ou nationales relatives à la santé et à la sécurité des produits;
- 3) des dispositions législatives, réglementaires et administratives en matière de certification et d'indication du titre des ouvrages en métal précieux;
- 4) des conditions d'établissement ou des régimes d'autorisation ou des codes de déontologie ou de toute autre disposition spécifique régissant les professions réglementées;
- 5) de la loi modifiée du 30 juillet 2002 réglementant certaines pratiques commerciales, sanctionnant la concurrence déloyale et transposant la directive 1997/55/CE du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 1984/450/CEE sur la publicité trompeuse afin d'y inclure la publicité comparative.

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 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.

Chapitre 2. Pratiques commerciales déloyales

Art. L. 122-1.

(1) Les pratiques commerciales déloyales sont interdites.

(2) Une pratique commerciale est déloyale si :

elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle

et

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 prévoie 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

Sous-section 1. Actions trompeuses

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.

Sous-section 2. Omissions trompeuses

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

(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.

Sous-section 3. Pratiques commerciales trompeuses en toutes circonstances

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'Etat 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 commerciale, 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 Etat membre autre que celui dans lequel le produit est vendu.

Section 2. Pratiques commerciales agressives

Art. L. 122-5.

Une pratique commerciale est réputée agressive si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances, elle altère ou est susceptible d'altérer de manière significative, du fait du harcèlement, de la contrainte, y compris le recours à la force physique, ou d'une influence injustifiée, la liberté de choix ou de conduite du consommateur moyen à l'égard d'un produit, et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Art. L. 122-6.

Afin de déterminer si une pratique commerciale recourt au harcèlement, à la contrainte, y compris la force physique, ou à une influence injustifiée, les éléments suivants sont pris en considération:

- a) le moment et l'endroit où la pratique est mise en œuvre, sa nature et sa persistance;
- b) le recours à la menace physique ou verbale;
- c) l'exploitation en connaissance de cause par le professionnel de tout malheur ou circonstance particulière d'une gravité propre à altérer le jugement du consommateur, dans le but d'influencer la décision du consommateur à l'égard du produit;
- d) tout obstacle non contractuel important ou disproportionné imposé par le professionnel lorsque le consommateur souhaite faire valoir ses droits contractuels, et notamment celui de mettre fin au contrat ou de changer de produit ou de fournisseur;
- e) toute menace d'action alors que cette action n'est pas légalement possible.

Art. L. 122-7.

Les pratiques commerciales agressives ci-après sont réputées déloyales en toutes circonstances :

- 1) Donner au consommateur l'impression qu'il ne pourra quitter les lieux avant qu'un contrat n'ait été conclu.
- 2) Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle.



- 3) Se livrer à des sollicitations non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance, sans préjudice de dispositions légales ou réglementaires l'autorisant en vue d'assurer l'exécution d'une obligation contractuelle. Cette disposition s'entend sans préjudice de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de l'article 11 de la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.
- 4) Obliger un consommateur qui souhaite demander une indemnité au titre d'une police d'assurance à produire des documents qui ne peuvent raisonnablement être considérés comme pertinents pour établir la validité de la demande ou s'abstenir systématiquement de répondre à des correspondances pertinentes, dans le but de dissuader ce consommateur d'exercer ses droits contractuels.
- 5) Inciter dans une publicité directement les enfants à acheter ou à persuader leurs parents ou d'autres adultes de leur acheter le produit faisant l'objet de la publicité. Cette disposition ne porte pas atteinte à la loi modifiée du 27 juillet 1991 sur les médias électroniques.
- 6) Exiger le paiement immédiat ou différé de produits fournis par le professionnel sans que le consommateur les ait demandés, ou exiger leur renvoi ou leur conservation.
- 7) Informer explicitement le consommateur que s'il n'achète pas le produit ou le service, l'emploi ou les moyens d'existence du professionnel seront menacés.
- 8) Donner la fausse impression que le consommateur a déjà gagné ou gagnera, moyennant ou non l'accomplissement d'une ou plusieurs formalités, un prix ou un autre avantage équivalent, alors que, en fait,
 - i. soit il n'existe pas de prix ou autre avantage équivalent,
 - ii. soit l'accomplissement d'une ou de plusieurs formalités en rapport avec la demande du prix ou d'un autre avantage équivalent est subordonné à l'obligation pour le consommateur de verser de l'argent ou de supporter un coût.

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.
- (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.

*

LIVRE 2. CONTRATS CONCLUS AVEC LES CONSOMMATEURS



TITRE 1.

Dispositions générales

Chapitre 1. Conditions générales

Section 1. Connaissance et acceptation

Art. L. 211-1.

Les règles relatives à la connaissance et l'acceptation des conditions générales d'un contrat entre professionnel et consommateur sont fixées par l'article 1135-1 du Code civil.

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.

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.

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

Art. L. 211-6.

(1) Le consommateur ne peut renoncer à la protection effective dont il bénéficie en vertu du présent livre.

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

Art. L. 211-7.

(1) Lorsque du fait du choix des parties le droit d'un pays tiers est applicable au contrat, le consommateur ne peut être privé de la protection accordée par la législation nationale d'un des Etats membres, avec le territoire duquel le contrat présente un lien étroit, qui transpose les directives de l'Union européenne suivantes:

- la directive 1999/44/CE du Parlement et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation;
- la directive 1993/13/CE du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs;
- la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs et abrogeant la directive 87/102/CEE du Conseil;
- la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

(2) Le paragraphe précédent ne s'applique pas aux clauses abusives figurant dans :

- a) un contrat de transport,



- b) un contrat de fourniture lorsque les services dus au consommateur doivent être fournis exclusivement dans un pays autre que celui dans lequel il a sa résidence habituelle.

Il s'applique néanmoins au contrat offrant pour un prix global des prestations combinées de transport et de logement.

(3) Lorsque le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 s'applique afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par 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.

Chapitre 2. Garanties

Section 1. Garanties légales

Art. L. 212-1.

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats de vente de biens meubles corporels conclus entre professionnel et consommateur. Pour les besoins de la présente section, les contrats de fourniture de biens meubles à fabriquer ou à produire sont assimilés à des contrats de vente.

Elles ne s'appliquent pas aux biens vendus par autorité de justice, à l'électricité, à l'eau et au gaz lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée.

Art. L. 212-2.

Pour l'application de la présente section, il faut entendre par « producteur » : le fabricant d'un bien meuble corporel, l'importateur de ce bien sur le territoire de l'Union européenne ou toute autre personne qui se présente comme producteur en apposant sur le bien son nom, sa marque ou un autre signe distinctif.

Art. L. 212-3.

Le professionnel est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance, quand bien même il ne les aurait pas connus.

Le professionnel répond des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou effectuée sous sa responsabilité.

Sans préjudice de l'article L. 111-1, le professionnel est également tenu par les déclarations publiques qui émanent du producteur ou de son représentant à moins qu'il ne démontre qu'il



ne connaissait pas, et n'était pas raisonnablement en mesure de connaître, la déclaration en cause.

Art. L. 212-4.

Pour être conforme au contrat, le bien doit, selon le cas :

- a) présenter les caractéristiques que les parties ont définies d'un commun accord ;
- b) être propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type ;
- c) correspondre à la description donnée par le professionnel et posséder les qualités que celui-ci a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- d) être propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, que celui-ci a porté à la connaissance du professionnel lors de la conclusion du contrat, sans que ce dernier ait exprimé de réserve ;
- e) présenter les qualités qu'un consommateur peut raisonnablement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le professionnel dans la publicité ou l'étiquetage.

Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut qu'il connaissait ou ne pouvait ignorer lors de la conclusion du contrat. Il en va de même lorsque le défaut affecte les matériaux qu'il a lui-même fournis.

Art. L. 212-5.

(1) En cas de défaut de conformité, le consommateur a le choix de rendre le bien et de se faire restituer le prix ou de garder le bien et de se faire rendre une partie du prix. Il n'y a pas lieu à résolution de la vente ni à la réduction du prix si le professionnel procède au remplacement ou à la réparation du bien. La résolution de la vente ne peut être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

(2) Au lieu d'exercer l'option ouverte au paragraphe (1), le consommateur est en droit d'exiger du professionnel, sauf impossibilité ou disproportion, la mise en conformité du bien. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement, à moins que l'une de ces solutions ne constitue par rapport à l'autre une charge excessive pour le professionnel.

Un mode de dédommagement est considéré comme disproportionné s'il impose au professionnel des coûts qui, par rapport à l'autre mode, sont déraisonnables compte tenu :

- de la valeur qu'aurait le bien s'il n'y avait pas défaut de conformité,
- de l'importance du défaut de conformité
- et
- de la question de savoir si l'autre mode de dédommagement peut être mis en œuvre sans inconvénient majeur pour le consommateur.

La mise en conformité doit avoir lieu dans le mois à partir du jour où le consommateur a opté pour la mise en conformité. Passé ce délai, le consommateur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire restituer une partie du prix.



La mise en conformité a lieu sans aucun frais ni inconvénient majeur pour le consommateur, compte tenu de la nature du bien et de l'usage spécial recherché par le consommateur.

Le professionnel est, en outre, tenu de tous les dommages et intérêts envers le consommateur.

Art. L. 212-6.

Pour mettre en œuvre la garantie légale du professionnel, le consommateur doit, par un moyen quelconque, lui dénoncer le défaut de conformité dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien. Aucune prescription ne peut être acquise avant l'expiration de ce délai.

Le consommateur est déchu de son action en garantie à l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la dénonciation prévue à l'alinéa qui précède, sauf au cas où il aurait été empêché de la faire valoir par suite de la fraude du professionnel.

Le délai de déchéance est encore interrompu par tous les pourparlers entre le professionnel et le consommateur. Le délai de déchéance est encore interrompu par une assignation en référé ainsi que par toute instruction judiciaire relative au défaut.

Un nouveau délai d'un an prend cours au moment où le professionnel aura notifié au consommateur, par lettre recommandée, qu'il interrompe les pourparlers ou que le consommateur est informé de la clôture de l'instruction.

Après l'expiration du délai de deux ans, le consommateur ne peut plus se prévaloir du défaut du bien, même par voie d'exception. Le consommateur peut toutefois, s'il n'a pas acquitté le prix et à condition d'avoir régulièrement dénoncé le défaut, opposer, comme exception contre la demande de paiement, une demande en réduction de prix ou en dommages et intérêts.

Sauf preuve contraire, les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance.

Pour les biens d'occasions, le professionnel et le consommateur peuvent convenir, par une clause contractuelle écrite individuellement négociée, une durée de garantie plus courte que la garantie légale de deux ans sans que cette durée puisse être inférieure à un an. En matière automobile, une telle réduction n'est valable que si la première mise en circulation a eu lieu il y a plus d'une année.

Art. L. 212-7.

Les conventions conclues avant que le consommateur n'ait formulé sa réclamation, qui écartent ou limitent directement ou indirectement les dispositions de la présente section sont interdites et réputées nulles et non écrites.

Toutefois, une convention par laquelle le consommateur déclare avoir eu connaissance des défauts de conformité au moment de la conclusion du contrat, en précisant la nature de ceux-ci, est valable.



Art. L. 212-8.

Les dispositions qui précèdent ne privent pas le consommateur du droit d'exercer l'action résultant des vices rédhibitoires telle qu'elle résulte des articles 1641 à 1649 du Code civil, ou toute autre action de nature contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

Art. L. 212-9.

Les règles relatives à la garantie des vices cachés dans les contrats de vente entre professionnel et consommateur sont fixées par les articles 1641 à 1649 du Code civil.

Section 2. Garantie commerciale

Art. L. 212-10.

Constitue une garantie commerciale, tout engagement d'un professionnel ou d'un producteur à l'égard d'un consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue

- de rembourser le prix d'achat, ou
- de remplacer ou de réparer le bien, ou
- de prêter tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne correspond pas aux spécifications ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité correspondante faite au moment de la conclusion du contrat ou avant celle-ci.

Art. L. 212-11.

(1) Une garantie commerciale doit:

- a) indiquer en termes clairs et compréhensibles son contenu et les éléments essentiels nécessaires à sa mise en œuvre, notamment sa durée et son étendue territoriale, ainsi que l'adresse du garant;
- b) indiquer la durée de la garantie légale et indiquer qu'elle ne fait pas obstacle à l'application des dispositions du présent chapitre relatives à la garantie de conformité ou à la garantie des vices cachés.

(2) La garantie est remise au consommateur par écrit ou se présente sous un autre support durable, mis à sa disposition et auquel il a accès, en français ou en allemand selon le choix du consommateur.

(3) Le manquement à l'une des prescriptions qui précèdent n'affecte pas la validité de la garantie commerciale dont le consommateur demeure en droit de se prévaloir.

Section 3. Réparation

Art. L. 212-12.



Le réparateur d'une chose ou celui qui effectue sur elle des travaux doit indiquer sur la facture la nature des travaux effectués, en précisant, le cas échéant, les éléments remplacés ou ajoutés, ainsi que la durée des travaux. A l'égard de ces travaux et des pièces nouvelles il assume les mêmes garanties qu'un professionnel.

A défaut de ces indications dans la facture, celui qui a effectué des travaux sur la chose doit, lorsque celle-ci n'est pas en état de rendre les services auxquels elle est destinée, rapporter la preuve que ce fait n'est pas dû à son intervention.

Art. L. 212-13.

Celui qui répare une chose qui lui a été confiée à cette fin ou qui y apporte des améliorations ne peut retenir cette chose en garantie du paiement de ces réparations ou améliorations lorsqu'il y a disproportion caractérisée entre la valeur de la chose et le montant dû.

Chapitre 3. Autres droits des consommateurs

Section 1. Champ d'application

Art. L. 213-1.

(1) Au sens du présent chapitre, on entend par :

- 1) « bien » : 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;
- 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.

(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. L. 213-2.

(1) Sauf convention contraire, le professionnel doit livrer le bien en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard justifié, mais au plus tard dans un délai de trente jours après la conclusion du contrat.

(2) En cas de défaut de livraison du bien par le professionnel au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur met en demeure le professionnel, par lettre recommandée avec accusé de réception, d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances.

Si le professionnel n'effectue pas la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

La preuve relative aux deux alinéas précédents incombe au consommateur.

Le premier alinéa ne s'applique pas:

- a) lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien, ou
- b) lorsque la livraison dans le délai de livraison est essentielle, compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat, ou
- c) lorsque le consommateur a informé le professionnel, avant la conclusion du contrat, que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle.

Dans les cas a) à c), si le professionnel n'effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans le délai prévu au paragraphe (1), le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement sans qu'il ait besoin d'enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire.

Le consommateur doit être remboursé sans retard excessif des sommes qu'il a, le cas échéant, versées en paiement. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours, la somme due est de plein droit majorée au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour suivant l'expiration de ce délai.

Le présent article ne prive pas le consommateur du droit d'exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.



Section 3. Frais pour l'utilisation du moyen de paiement

Art. L. 213-3.

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, le professionnel ne peut pas facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même pour l'utilisation de ces mêmes moyens de paiement.

Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

Section 4. Transfert du risque

Art. L. 213-4.

Pour ce qui est des contrats prévoyant que le professionnel expédie les biens au consommateur, le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le consommateur et autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque est transféré au consommateur à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le consommateur et que le choix n'a pas été proposé par le professionnel, sans préjudice des droits dont le consommateur dispose à l'égard du transporteur.

Section 5. Communication au téléphone

Art. L. 213-5.

Lorsque le professionnel exploite une ligne de téléphone pour le contacter par téléphone au sujet du contrat conclu, le consommateur, lorsqu'il contacte le professionnel, ne doit pas être tenu de payer plus que le tarif de base.

Le premier alinéa est sans préjudice du droit des prestataires de services de télécommunications à facturer de tels appels.

Section 6. Paiements supplémentaires

Art. L. 213-6.

Avant que le consommateur soit lié par un contrat ou une offre, le professionnel doit obtenir le consentement exprès du consommateur à tout paiement supplémentaire à la rémunération convenue au titre de l'obligation contractuelle principale du professionnel. Si le professionnel n'a pas obtenu le consentement exprès du consommateur, mais qu'il l'a déduit en ayant recours à des options par défaut que le consommateur doit rejeter pour éviter le paiement supplémentaire, le consommateur peut prétendre au remboursement de ce paiement.



Par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe (4), le présent article s'applique aux contrats de transport de passagers.

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

Art. L. 213-7.

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.

TITRE 2.

Contrats particuliers

Chapitre 1. Dispositions communes

Art. L. 221-1.

Sans préjudice de dispositions spécifiques des chapitres 2 à 4, le présent chapitre s'applique aux contrats à distance et hors établissement, aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme, aux contrats de revente et d'échange et aux contrats de crédit à la consommation.

Section 1. Informations précontractuelles

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, 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.

Section 2. Droit de rétractation

Art. L. 221-3. (1) Pour tout contrat visé par les chapitres 2 à 4 du présent titre, le consommateur a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendrier. Si le dernier jour du délai n'est pas un jour ouvrable, le délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Par dérogation à l'alinéa premier, pour les contrats visés à la première section du chapitre 2, le consommateur a le droit de se rétracter oralement.

(2) Ces délais prennent cours:

- pour la livraison de biens, le jour de la réception;
- pour les prestations de services, le jour de la conclusion du contrat.

(3) Les délais de rétractation sont censés être respectés dès lors que le consommateur a adressé sa rétractation auprès du professionnel avant l'expiration de celui-ci.

Chapitre 2. Contrats à distance et hors établissement

Art. L. 222-1.

Au sens du présent chapitre, on entend par :

- 1) « contrat à distance » : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris, au moment où le contrat est conclu;
- 2) « contrat hors établissement » : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur :
 - conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel ; ou
 - ayant fait l'objet d'une offre du consommateur dans les mêmes circonstances, comme indiqué au premier tiret; ou
 - conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen d'une technique de communication à distance immédiatement après que le consommateur a été sollicité personnellement et individuellement dans un lieu qui n'est pas l'établissement commercial du professionnel, en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur ; ou
 - conclu pendant une excursion organisée par le professionnel ayant pour but ou pour effet de promouvoir et de vendre des biens ou des services au consommateur ;
- 3) « établissement commercial » :



- a) tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence ;
ou
- b) tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle ;
- 4) « bien » : 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» au sens du présent chapitre lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 5) «bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur» : bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur;
- 6) « technique de communication à distance » : tout moyen qui, sans présence physique et simultanée du professionnel et du consommateur, peut être utilisé pour la conclusion du contrat entre ces parties ;
- 7) « opérateur de technique de communication » : toute personne physique ou morale, publique ou privée, dont l'activité professionnelle consiste à mettre à la disposition des professionnels une ou plusieurs techniques de communication à distance ;
- 8) « service financier » : tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux retraites individuelles, aux investissements et aux paiements ;
- 9) « services de la société de l'information » : tout service presté, normalement contre rémunération, à distance par voie électronique et à la demande individuelle d'un destinataire de services
- 10) « contrat accessoire » : un contrat en vertu duquel le consommateur acquiert des biens ou services afférents à un contrat à distance ou à un contrat hors établissement, ces biens ou services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord conclu entre ce dernier et le professionnel.

Section 1. Contrats à distance et hors établissement hors services financiers

Sous-section 1. Champ d'application

Art. L. 222-2.

(1) La présente section s'applique aux contrats à distance et hors établissement, à l'exception des contrats visés à l'article L. 113-1, paragraphe (3).

La présente section ne s'applique pas aux contrats conclus hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur ne dépasse pas 50 euros, à l'exception des contrats visés à l'article L. 222-8.

(2) Par dérogation au premier paragraphe, la présente section s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 113-1, paragraphe (3).



Sous-section 2. Informations précontractuelles concernant les contrats à distance

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;
- 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 ;
- 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, 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 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.

(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.

Sous-section 3. Obligations formelles concernant les contrats à distance

Article 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, reconnaisse 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). 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), le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

(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.

Art. L. 222-5.

(1) Le professionnel doit fournir au consommateur, sur un support, confirmation du contrat conclu, comprenant toutes les informations mentionnées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-3 paragraphe (1), dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et au plus tard lors de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution de la prestation de service à moins que ces informations ne lui aient déjà été fournies préalablement à la conclusion du contrat à distance sur un support durable.

(2) Le cas échéant, le consommateur doit recevoir également, dans les conditions du paragraphe (1), la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article L. 222-9, paragraphe (7), point m.

Sous-section 4. Informations précontractuelles concernant les contrats hors établissement

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 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;



- 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, 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 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.

(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. 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, paragraphe (2), le professionnel est tenu d'exiger du consommateur qu'il en fasse la demande expresse sur un support durable.

(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. L. 222-8.

(1) Tout contrat conclu en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur ayant manifesté son refus d'être démarché ou sollicité en apposant un autocollant, une vignette ou toute autre indication ad hoc sur la porte d'entrée de sa maison, de son appartement ou de l'entrée principale de l'immeuble dans lequel est sis son appartement ou ayant adhéré à une liste de consommateurs refusant tout démarchage ou sollicitation de commandes est nul de plein droit. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

(2) Ceux qui ne respectent pas le refus du consommateur d'être démarché et/ou sollicité tel que prévu au paragraphe (1) sont punis d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

La confiscation des biens faisant l'objet du démarchage ou de la sollicitation de commandes tels que décrits au paragraphe (1) et celle des véhicules qui ont servi à transporter le matériel et la main d'œuvre nécessaires à l'offre de vente ou à la vente ou à l'offre de prestation de services ou à la prestation de services au domicile du consommateur dans le cadre de l'offre de contrat ou de contrat en dehors d'un établissement commercial suite à un démarchage, ou à une sollicitation de commandes lors d'une visite ou suite à une visite (non autorisée) par ou pour un professionnel au domicile d'un consommateur sans tenir compte de son refus d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir pourra être ordonnée aux frais du contrevenant, même s'ils ne sont pas la propriété de l'auteur de l'infraction. S'ils n'ont pas été saisis, le contrevenant peut être condamné à en payer la valeur.

En cas de récidive dans l'année, la confiscation ou la condamnation à la valeur des biens et véhicules non saisis est obligatoire.

Sous-section 37. Droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement

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 à l'article L. 222-3 paragraphe (1) point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), le délai de rétractation ~~est~~ 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 si ~~de~~ 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 ~~des taux du~~ 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 périmérer 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.

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.

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~~ au paragraphe 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.

Section 2. Contrats à distance portant sur des services financiers hors assurances

Sous-section 1. Champ d'application

Art. L. 222-12.

(1) Aux fins de la présente section, on entend par « communication commerciale »: toutes les formes de communication destinées à promouvoir, directement ou indirectement, des biens, des services, ou l'image d'un professionnel.

(2) Ne constituent pas en tant que telles des communications commerciales:



- les coordonnées permettant l'accès direct à ce professionnel, notamment un nom de domaine ou une adresse de courrier électronique;
- les communications relatives aux biens, aux services ou à l'image de ce professionnel élaborées d'une manière indépendante de ce dernier, en particulier lorsqu'elles sont fournies sans contrepartie financière.

Art. L. 222-13.

(1) La présente section s'applique aux contrats à distance portant sur des services financiers entre un professionnel et un consommateur, à l'exclusion des services ayant trait à l'assurance ainsi qu'aux retraites individuelles constituées sous forme de contrat d'assurance.

Les règles relatives à la commercialisation à distance des contrats d'assurance conclus avec des consommateurs sont fixées par la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance.

(2) Pour les contrats à distance comportant une première convention de service suivie d'opérations successives ou d'une série d'opérations distinctes de même nature échelonnées dans le temps, les dispositions de la présente section ne s'appliquent qu'à la première convention. Les contrats à distance qui emportent novation ou modification d'un élément essentiel de la première convention de services sont soumis aux dispositions de la présente section au même titre que la première convention de services.

(3) Au cas où il n'y a pas de convention de services financiers, mais où des opérations successives ou distinctes de même nature échelonnées dans le temps sont exécutées entre les mêmes parties au contrat, les obligations imposées en vertu des articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sont applicables uniquement lorsque la première opération est exécutée. Toutefois, dans les cas où aucune opération de même nature n'est effectuée pendant plus d'un an, l'opération suivante est considérée comme étant la première d'une nouvelle série d'opérations, et est soumise au respect des dispositions prévues aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16.

Sous-section 2. Informations précontractuelles

Art. L. 222-14.

(1) En plus des informations mentionnées à l'article L. 221-2 du présent Code, le consommateur reçoit, en temps utile avant qu'il ne soit lié par un contrat à distance ou par une offre, les informations suivantes sur:

- 1) le professionnel:
 - a) l'activité principale du professionnel et toute autre adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le professionnel;
 - b) l'identité du représentant du professionnel établi dans l'Etat membre de résidence du consommateur et l'adresse géographique à prendre en compte pour les relations entre le consommateur et le représentant, lorsqu'un tel représentant existe;
 - c) si le consommateur a des relations commerciales avec un tiers autre que le professionnel, l'identité de ce tiers, le titre auquel il agit à l'égard du consommateur et



- l'adresse géographique à prendre en compte dans les relations entre le consommateur et le tiers;
- d) lorsque le professionnel est inscrit sur un registre commercial ou sur un registre public similaire, le registre du commerce sur lequel le professionnel est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre;
- e) dans le cas où l'activité est soumise à un régime d'autorisation, les coordonnées de l'autorité de surveillance compétente;
- 2) le service financier:
- a) Pour l'application du présent chapitre, l'information sur le prix au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point c) du présent Code doit également comprendre :
- le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, y compris l'ensemble des commissions, charges et dépenses y afférentes et toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier;
 - l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes et/ou frais qui ne sont pas acquittés par l'intermédiaire du professionnel ou facturés par lui;
 - tout coût supplémentaire spécifique pour le consommateur afférent à l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsque ce coût supplémentaire est facturé;
- a) le cas échéant une notification indiquant que le service financier est lié à des instruments qui impliquent des risques particuliers du fait de leurs spécificités ou des opérations à exécuter ou dont le prix dépend de fluctuations des marchés financiers sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence et que les performances passées ne laissent pas présager les performances futures;
- b) toute limitation de la durée pendant laquelle les informations fournies sont valables;
- 3) le contrat à distance:
- a) s'il existe un droit de rétractation tel que prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19, ainsi que sur les conséquences découlant de l'absence d'exercice de ce droit;
- b) pour l'application du présent chapitre, l'information sur les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution au sens de l'article L. 221-2, paragraphe (1) point d) du présent Code doit également comprendre :
- la durée minimale du contrat à distance, en cas de contrat de prestation de services financiers permanente ou périodique;
 - les informations relatives aux droits que peuvent avoir les parties de résilier le contrat à distance par anticipation ou unilatéralement en vertu des termes du contrat à distance, y compris les éventuelles pénalités imposées par le contrat dans ce cas;



- des instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification doit être envoyée;
 - c) le ou les Etats sur la législation duquel/desquels le professionnel se fonde pour établir les relations avec le consommateur avant la conclusion du contrat à distance;
 - d) toute clause contractuelle concernant la législation applicable au contrat à distance ou concernant la juridiction compétente;
 - e) la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles sont communiquées les conditions contractuelles ainsi que les informations précontractuelles visées dans le présent article et, en outre, la langue ou les langues dans laquelle/lesquelles le professionnel s'engage, en accord avec le consommateur, à communiquer pendant la durée du contrat;
- 4) d'autres informations:
- a) l'existence ou l'absence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur qui est partie au contrat à distance et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
 - b) l'existence de fonds de garantie ou de mécanismes d'indemnisation similaires, autres que les systèmes de garantie de dépôts et les systèmes d'indemnisation des investisseurs régis par la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier.

(2) Les informations visées au paragraphe (1), dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être délivrées conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée, en tenant dûment compte, notamment, du principe de bonne foi dans les transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des incapables.

(3) Les obligations qui découlent du contrat doivent être fidèles aux informations fournies par le professionnel au cours de la phase précontractuelle.

Art. L. 222-15.

(1) En cas de communication par téléphonie vocale sur l'initiative du professionnel, celui-ci indiquera explicitement et sans équivoque au début de la conversation avec le consommateur son identité et le but commercial de l'appel.

(2) A condition d'avoir obtenu l'accord explicite du consommateur, le professionnel n'est tenu de fournir que les informations suivantes:

- a) l'identité de la personne en contact avec le consommateur et le lien de cette personne avec le professionnel ;
- b) une description des principales caractéristiques du service financier ;
- c) le prix total dû par le consommateur au professionnel pour le service financier, qui comprend toutes les taxes acquittées par l'intermédiaire du professionnel ou, lorsqu'un prix exact ne peut être indiqué, la base de calcul du prix, permettant au consommateur de vérifier ce dernier ;
- d) l'indication de l'existence éventuelle d'autres taxes ou frais qui ne sont pas acquittés ou mis en compte par l'intermédiaire du professionnel ;



- e) l'existence ou l'absence du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18 du présent Code et, si ce droit existe, sa durée et les modalités de son exercice, y compris des informations sur le montant que le consommateur peut être tenu de payer sur la base de l'article L. 222-19.

(3) Le professionnel informe le consommateur sur, d'une part, le fait que d'autres informations peuvent être fournies sur demande et, d'autre part, la nature de ces informations. En tout état de cause, le professionnel fournit des informations complètes lorsqu'il remplit ses obligations en vertu de l'article L. 222-17.

Art. L. 222-16.

(1) Lorsqu'une loi régissant des services financiers contient des dispositions en matière d'information préalable s'ajoutant à celles qui sont prévues aux articles L. 222-14 et L. 222-15 du présent chapitre, ces dispositions continuent à s'appliquer à la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs.

(2) Lorsque la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement est également applicable, les dispositions en matière d'information de l'article L. 222-14, paragraphe (1) du présent Code, à l'exception des deux derniers sous-points du point 2) a), du point 2) b) et c), du point 3) a), du dernier sous-point du point 3) b), des points 3) c) et 4) b), sont remplacées par les articles 65, 66, 70, 71 de la loi du 10 novembre 2009 relative aux services de paiement. Sont en outre à indiquer les modalités de paiement et d'exécution au titre de l'article L.221-2, paragraphe (1) d) du présent Code.

Art. L. 222-17.

(1) Le professionnel communique au consommateur toutes les conditions contractuelles ainsi que les informations visées aux articles L. 222-14, L. 222-15 et L. 222-16 sur un support papier ou sur un autre support durable, mis à la disposition du consommateur et auquel celui-ci a accès en temps utile avant d'être lié par un contrat à distance ou par une offre.

(2) Si un contrat à distance a été conclu à la demande du consommateur en utilisant une technique de communication à distance ne permettant pas de transmettre les conditions contractuelles et les informations conformément au paragraphe (1), le professionnel remplit l'obligation lui incombant en vertu du paragraphe (1) immédiatement après la conclusion du contrat à distance. Dans ce cas l'article 1135-1 du Code civil n'est pas applicable.

(3) A tout moment au cours de la relation contractuelle, le consommateur a le droit, s'il en fait la demande, de recevoir les conditions contractuelles sur un support papier. En outre, le consommateur a le droit de changer les techniques de communication à distance utilisées, à moins que cela ne soit incompatible avec le contrat à distance conclu ou avec la nature du service financier fourni.

Sous-section 3. Droit de rétractation



Art. L. 222-18.

(1) Le délai de rétractation commence à courir conformément à l'article L. 221-3 ou à compter du jour où le consommateur reçoit les conditions contractuelles et les informations, conformément à l'article L. 222-17, paragraphe (1) ou (2), si cette dernière date est postérieure à visée à l'article L. 221-3.

Toutefois, ce délai est porté à trente jours calendrier pour les opérations portant sur les retraites individuelles.

(2) Le droit de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1) ne s'applique pas:

- a) aux services financiers dont le prix dépend de fluctuations du marché financier sur lesquelles le professionnel n'a aucune influence, qui sont susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation, par exemple les services liés aux:
 - opérations de change,
 - instruments du marché monétaire,
 - titres négociables,
 - parts dans les organismes de placement collectif,
 - contrats financiers à terme (futures) y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces,
 - contrats à terme sur taux d'intérêt (FRA),
 - contrats d'échange (*swaps*) sur taux d'intérêt ou sur devises ou contrats d'échange sur des flux liés à des actions ou à des indices d'actions (*equity swaps*),
 - options visant à acheter ou à vendre tout instrument visé par le présent point, y compris les instruments équivalents donnant lieu à un règlement en espèces. Sont comprises en particulier dans cette catégorie les options sur devises et sur taux d'intérêt;
- b) aux contrats exécutés intégralement par les deux parties à la demande expresse du consommateur avant que ce dernier n'exerce son droit de rétractation;
- c) à tout crédit destiné principalement à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;
- d) à tout crédit garanti par une hypothèque sur un bien immobilier ou par un droit lié à un bien immobilier;
- e) aux déclarations de consommateurs faites en utilisant les services d'un officier public, à condition que l'officier public atteste que les droits du consommateur prévus à l'article L. 222-17, paragraphe (1), ont été respectés.

(3) Si le consommateur exerce son droit de rétractation, il le notifie avant l'expiration du délai en suivant les instructions pratiques qui lui ont été données conformément à l'article L. 222-14, paragraphe (1), point 3 b), 3eme point. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable qui est à la disposition du destinataire et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai.



(4) Le présent article n'est pas applicable aux contrats de crédit résiliés en vertu de l'article L. 222-9, paragraphe (6), alinéa 2 ou de l'article L. 223-11.

(5) Si un autre contrat à distance relatif à des services financiers prestés par un professionnel ou un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le professionnel a été adjoint à un contrat à distance portant sur un service financier donné, ce contrat additionnel est résilié, sans pénalité, si le consommateur exerce son droit de rétractation selon les modalités fixées aux articles L. 221-3, paragraphe (1) et L. 222-18, paragraphe (1).

Art. L. 222-19.

(1) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation qui lui est conféré par les articles L. 221-3 et L. 222-18 paragraphe (1), il ne peut être tenu qu'au paiement, dans les meilleurs délais, du service financier effectivement fourni par le professionnel en vertu du contrat à distance. L'exécution du contrat ne peut commencer qu'après l'accord du consommateur. Le montant à payer ne peut excéder un montant proportionnel à l'importance du service déjà fourni par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat à distance.

(2) Le professionnel ne peut exiger du consommateur un paiement sur base du paragraphe (1) que s'il peut prouver que le consommateur a été dûment informé du montant dû, conformément aux articles L. 221-2 paragraphe (1), point e) et L. 222-14, paragraphe (1), point 3 a). Toutefois, il ne peut, en aucun cas, exiger ce paiement s'il a commencé à exécuter le contrat avant l'expiration du délai de rétractation prévu aux articles L. 221-3 et L. 222-18, paragraphe (1), sans demande préalable du consommateur.

(3) Le professionnel est tenu de rembourser au consommateur, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toutes les sommes qu'il a perçues de celui-ci conformément au contrat à distance, à l'exception du montant visé au paragraphe (1). Ce délai commence à courir le jour où le professionnel reçoit la notification de la rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(4) Le consommateur restitue au professionnel, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les trente jours calendrier, toute somme et/ou tout bien qu'il a reçus de ce dernier dans le cadre d'un contrat à distance. Ce délai commence à courir à compter du jour où le consommateur envoie la notification de rétractation. Si le remboursement ne s'opère pas dans un délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

Sous-section 4. Exécution du contrat

Art. L. 222-20.

(1) L'envoi de communications commerciales par courrier électronique, par un système automatisé d'appel sans intervention humaine, par téléphone ou par télécopieur par un



professionnel à un consommateur n'est permis qu'en cas de consentement préalable de ce dernier.

(2) Les techniques de communication à distance autres que celles visées au paragraphe (1), lorsqu'elles permettent une communication individualisée, ne peuvent être utilisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du consommateur.

(3) Les mesures prises en vertu des paragraphes (1) et (2) ne doivent pas entraîner de frais pour les consommateurs.

Art. L. 222-21.

La règle suivante est applicable en cas de prestations de services non demandés:

En cas de fourniture non demandée de services financiers à un consommateur, ce dernier est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.

La disposition qui précède ne déroge pas aux règles applicables en matière de reconduction tacite des contrats.

Art. L. 222-22.

Toute clause contractuelle prévoyant que la charge de la preuve du respect par le professionnel de tout ou partie des obligations que lui imposent la présente section incombe au consommateur est abusive et réputée nulle et non écrite.

Art. L. 222-23.

Les dispositions de la présente section sont sanctionnées conformément à l'article 63 de la loi modifiée du 5 avril 1993 sur le secteur financier.

Chapitre 3. Contrats d'utilisation de biens à temps partagé, contrats de produits de vacances à long terme et contrats de revente et d'échange

Section 1. Champ d'application et définitions

Art. L. 223-1.

(1) Le présent chapitre s'applique aux contrats d'utilisation de biens à temps partagé, aux contrats de produits de vacances à long terme et aux contrats de revente et d'échange.

(2) Le présent chapitre s'applique sans préjudice de la législation:

- a) prévoyant des recours selon le droit commun des contrats;
- b) concernant l'enregistrement de biens mobiliers ou immobiliers et le transfert de biens immobiliers;



- c) concernant les conditions d'établissement, les régimes d'autorisation ou les conditions d'octroi des licences; et
- d) concernant la détermination de la nature juridique des droits qui font l'objet des contrats couverts par le présent chapitre.

Art. L. 223-2.

(1) Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

- 1) "contrat d'utilisation de biens à temps partagé" : un contrat d'une durée de plus d'un an par lequel un consommateur acquiert, à titre onéreux, le droit d'utiliser un ou plusieurs hébergements pour la nuit pour plus d'un séjour;
- 2) "contrat de produits de vacances à long terme" : un contrat d'une durée de plus d'un an par lequel un consommateur acquiert essentiellement, à titre onéreux, le droit de bénéficier de réductions ou d'autres avantages relatifs à son hébergement, à l'exclusion ou non du transport ou d'autres services;
- 3) "contrat de revente" : un contrat par lequel un professionnel, à titre onéreux, aide un consommateur à vendre ou à acheter un droit d'utilisation de biens à temps partagé ou un produit de vacances à long terme;
- 4) "contrat d'échange" : un contrat par lequel un consommateur, à titre onéreux, participe à un système d'échange qui lui permet d'accéder à un hébergement pour la nuit ou à d'autres services et, en échange, de permettre à d'autres personnes de bénéficier temporairement des droits découlant de son contrat d'utilisation de biens à temps partagé;
- 5) "contrat accessoire" : un contrat par lequel le consommateur acquiert des services liés à un contrat d'utilisation de biens à temps partagé ou à un contrat de produits de vacances à long terme, ces services étant fournis par le professionnel ou un tiers sur la base d'un accord entre ce tiers et le professionnel;
- 6) "code de conduite" : un accord ou un ensemble de règles qui ne sont pas imposés 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;
- 7) "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 celui-ci.

(2) Toute disposition du contrat permettant sa reconduction ou prorogation tacite est prise en considération pour calculer la durée du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, ou du contrat de produits de vacances à long terme, respectivement définis au paragraphe (1), points 3) et 4).

Art. L. 223-3.

(1) Toute publicité doit indiquer la possibilité d'obtenir les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), et préciser où elles peuvent être obtenues.

(2) Lorsqu'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange est offert à un consommateur en personne lors d'une



promotion ou d'une manifestation de vente, le professionnel indique clairement dans l'invitation le but commercial et la nature de la manifestation.

(3) Les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), sont mises à la disposition du consommateur à tout moment durant la manifestation.

(4) Un bien à temps partagé ou un produit de vacances à long terme n'est ni commercialisé ni vendu comme un investissement.

Section 2. Informations précontractuelles

Art. L. 223-4.

Pour l'application du présent chapitre il faut entendre par informations précontractuelles au sens de l'article L. 221-2 les informations précises qui suivent:

- a) dans le cas d'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé: au moyen du formulaire standard d'informations prévu dans un règlement grand-ducal ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- b) dans le cas d'un contrat de produits de vacances à long terme: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- c) dans le cas d'un contrat de revente: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal, ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire;
- d) dans le cas d'un contrat d'échange: au moyen du formulaire standard d'informations repris dans un règlement grand-ducal, ainsi que les informations visées à la partie 3 dudit formulaire.

(2) Les informations visées au paragraphe (1) sont fournies gratuitement conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par le professionnel sur support papier ou sur un autre support durable aisément accessible pour le consommateur.

(3) Les informations visées au paragraphe (1) doivent être rédigées, au choix du consommateur, soit en langue allemande, soit en langue française, soit dans la langue de l'Etat membre dont il a la nationalité, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.

Art. L. 223-5.

(1) Le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange doit être fourni par écrit, sur support papier ou sur un autre support durable, et rédigé, au choix du consommateur, soit en langue allemande, soit en langue française, soit dans la langue de l'Etat membre dont il a la nationalité, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.



Au cas où le contrat est conclu avec un acquéreur ayant son domicile au Grand-Duché de Luxembourg, le contrat doit également être rédigé soit en langue allemande, soit en langue française.

Dans le cas d'un contrat d'utilisation de biens à temps partagé concernant un bien immobilier précis, le professionnel remet en plus au consommateur une traduction certifiée conforme du contrat dans la langue ou une des langues de l'État dans lequel le bien immobilier est situé, à condition qu'il s'agisse d'une langue officielle de l'Union européenne.

(2) Les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), font partie intégrante du contrat et ne peuvent être modifiées, à moins que les parties n'en décident autrement de manière explicite ou que les changements résultent de circonstances indépendantes de la volonté du professionnel, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence déployée.

Ces modifications sont communiquées au consommateur, sur support papier ou sur un autre support durable aisément accessible pour lui, avant la conclusion du contrat.

Le contrat fait expressément état de ces modifications.

(3) Outre les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), le contrat comprend:

- a) l'identité, le lieu de résidence et la signature de chacune des parties; et
- b) la date et le lieu de la conclusion du contrat.

(4) Avant la conclusion du contrat, le professionnel attire expressément l'attention du consommateur sur l'existence d'un droit de rétractation et sur la durée du délai de rétractation, visée à l'article L. 223-6, ainsi que sur l'interdiction visée à l'article L. 223-9 du paiement d'avances pendant le délai de rétractation.

Les clauses du contrat correspondantes sont signées séparément par le consommateur.

Le contrat comprend en outre un formulaire standard de rétractation distinct, qui est repris dans un règlement grand-ducal.

(5) Le consommateur reçoit une copie ou des copies du contrat au moment de sa conclusion. Sous peine de nullité, le contrat doit être rédigé en autant d'exemplaires qu'il y a de parties contractantes, à moins qu'il ne s'agisse d'un acte notarié.

Section 3. Droit de rétractation

Art. L. 223-6.



- (1) Le consommateur a le droit de se rétracter conformément à l'article L. 221-3, paragraphe (1), du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.
- (2) Pour le présent chapitre, le délai de rétractation prévu à l'article L. 221-3, paragraphe (1), est calculé:
- a) à partir du jour de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant; ou
 - b) à partir du jour où le consommateur reçoit le contrat ou tout contrat préliminaire contraignant, si ce jour est ultérieur à la date mentionnée au point a).
- (3) Si un formulaire standard de rétractation comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), a été rempli par le professionnel et fourni au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable dans un délai d'un an à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ce formulaire. De même, si les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), en ce compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement grand-ducal, ont été fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable, dans un délai de trois mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation commence à courir le jour où le consommateur reçoit ces informations.
- (4) Dans le cas où le contrat d'échange est offert au consommateur avec et en même temps que le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, un seul délai de rétractation, conformément au paragraphe (1) du présent article, s'applique aux deux contrats. Le délai de rétractation pour les deux contrats est calculé conformément aux dispositions du paragraphe (2) du présent article telles qu'elles s'appliquent au contrat d'utilisation de biens à temps partagé.
- (5) Le délai de rétractation expire:
- a) à l'issue d'une période d'un an et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque le formulaire standard de rétractation distinct, comme prévu par l'article L. 223-5, paragraphe (4), n'a pas été rempli par le professionnel et fourni au consommateur, sur un support papier ou sur un autre support durable;
 - b) à l'issue d'une période de trois mois et quatorze jours calendrier à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, lorsque les informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1), y compris le formulaire standard d'information applicable prévu dans un règlement-grand-ducal, ne sont pas fournies au consommateur par écrit, sur un support papier ou sur un autre support durable.

En cas de non fourniture par le professionnel des informations visées à l'article L. 223-4, paragraphe (1) ou du formulaire standard de rétractation, visé à l'article L. 223-5, paragraphe (4) endéans les délais prévus aux points a) et b) du présent paragraphe le consommateur peut invoquer la nullité du contrat.



Art. L. 223-7.

Lorsque le consommateur entend exercer son droit de rétractation, il notifie au professionnel, sur support papier ou sur un autre support durable, sa décision de se rétracter, avant l'expiration du délai de rétractation. Le consommateur peut utiliser le formulaire standard de rétractation dans un règlement grand-ducal et fourni par le professionnel conformément à l'article L. 223-5, paragraphe (4). Le délai est respecté si la notification a été envoyée avant l'expiration du délai de rétractation.

Art. L. 223-8.

- (1) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur met fin à l'obligation des parties d'exécuter le contrat.
- (2) Lorsque le consommateur exerce le droit de rétractation, il ne supporte aucun coût et n'est pas redevable de la valeur correspondant au service ayant pu être fourni avant la rétractation.

Section 4. Exécution du contrat

Art. L. 223-9.

(1) Pour les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme et d'échange, le paiement d'avances, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes ou toute autre rémunération du professionnel ou d'un tiers par le consommateur avant la fin de la période de rétractation conformément à l'article L. 223-6 sont interdits.

(2) Pour les contrats de revente, le paiement d'avances, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes ou toute autre rémunération du professionnel ou d'un tiers par le consommateur avant que cette vente n'ait effectivement eu lieu ou qu'il ait été mis fin au contrat de revente par d'autres voies sont interdits.

Art. L. 223-10.

(1) En ce qui concerne les contrats de produits de vacances à long terme, le paiement se fait selon un calendrier de paiement échelonné. Tout paiement du prix expressément indiqué dans le contrat autrement que conformément au calendrier de paiement échelonné est interdit. Les paiements, y compris toute cotisation, sont divisés en annuités, chacune étant d'égale valeur. Le professionnel envoie une demande de paiement par écrit, sur support papier ou sur un autre support durable, au moins quatorze jours calendrier avant chaque date d'échéance.

(2) À partir de la deuxième annuité, le consommateur peut mettre fin au contrat sans encourir de sanction en donnant un préavis au professionnel dans les quatorze jours calendrier qui suivent la réception de la demande de paiement pour chaque annuité.

Art. L. 223-11.



(1) Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé ou de produits de vacances à long terme, tout contrat d'échange qui en dépend ou tout autre contrat accessoire est automatiquement résilié sans frais pour le consommateur.

(2) Sans préjudice de l'article L. 224-16, lorsque le prix est entièrement ou partiellement couvert par un crédit accordé au consommateur par le professionnel ou par un tiers sur la base d'un accord entre le tiers et le professionnel, le contrat de crédit est résilié, sans frais pour le consommateur, lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.

Le contrat de crédit mentionné à l'alinéa précédent est résilié de plein droit lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation du contrat d'utilisation de biens à temps partagé, de produits de vacances à long terme, de revente ou d'échange.

Art. L. 223-12.

Lorsque la loi applicable est celle d'un pays tiers, le consommateur ne peut être privé de la protection accordée par la directive 2008/122/CE du Parlement et du Conseil du 14 janvier 2009 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne certains aspects des contrats d'utilisation de biens à temps partagé, des contrats de produits de vacances à long terme et des contrats de revente et d'échange, telle qu'appliquée dans l'État membre du for si:

- l'un des biens immobiliers concernés est situé sur le territoire d'un État membre, ou
- dans le cas d'un contrat qui n'est pas directement lié à un bien immobilier, le professionnel exerce une activité commerciale ou professionnelle dans un État membre ou, de quelque manière que ce soit, dirige cette activité vers un État membre et que le contrat rentre dans le cadre de cette activité.

Section 5. Sanctions

Art. L. 223-13.

Sont punis d'une amende de 251 à 25.000 euros ceux qui commettent une infraction aux dispositions des articles L. 223-3 à L. 223-6, L. 223-8 à L. 223-11 du présent chapitre.

Chapitre 4. Contrats de crédit à la consommation

Section 1. Champ d'application et définitions

Art. L. 224-1.

Le présent chapitre s'applique aux contrats de crédit aux consommateurs.

Art. L. 224-2.

Pour l'application du présent chapitre, on entend par:



- a) «prêteur»: toute personne physique ou morale qui consent ou s'engage à consentir un crédit dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- b) «contrat de crédit»: un contrat en vertu duquel un prêteur consent ou s'engage à consentir à un consommateur un crédit sous la forme d'un délai de paiement, d'un prêt ou de toute autre facilité de paiement similaire, à l'exception des contrats conclus en vue de la prestation continue de services ou de la livraison de biens de même nature, aux termes desquels le consommateur règle le coût desdits services ou biens, aussi longtemps qu'ils sont fournis, par des paiements échelonnés;
- c) «facilité de découvert»: un contrat de crédit explicite en vertu duquel un prêteur permet au consommateur de disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur;
- d) «dépassement»: un découvert tacitement accepté en vertu duquel un prêteur autorise le consommateur à disposer de fonds qui dépassent le solde du compte courant du consommateur ou la facilité de découvert convenue;
- e) «intermédiaire de crédit»: une personne physique ou morale qui n'agit pas en qualité de prêteur et qui, dans le cadre de l'exercice de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, contre une rémunération qui peut être pécuniaire ou revêtir toute autre forme d'avantage économique ayant fait l'objet d'un accord:
 - présente ou propose des contrats de crédit aux consommateurs,
 - assiste les consommateurs en réalisant des travaux préparatoires pour des contrats de crédit autres que ceux visés au tiret précédent, ou
 - conclut des contrats de crédit avec des consommateurs pour le compte du prêteur;
- f) «coût total du crédit pour le consommateur»: tous les coûts, y compris les intérêts, les commissions, les taxes, et tous les autres types de frais que le consommateur est tenu de payer pour le contrat de crédit et qui sont connus par le prêteur, à l'exception des frais de notaire; ces coûts comprennent également les coûts relatifs aux services accessoires liés au contrat de crédit, notamment les primes d'assurance, si, en outre, la conclusion du contrat de service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;
- g) «montant total dû par le consommateur»: la somme du montant total du crédit et du coût total du crédit pour le consommateur;
- h) «taux annuel effectif global»: le coût total du crédit pour le consommateur, exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit, en tenant compte, le cas échéant, des frais visés à l'article L. 224-20, paragraphe (2);
- i) «taux débiteur»: le taux d'intérêt exprimé en pourcentage fixe ou variable, appliqué sur une base annuelle au montant de crédit prélevé (*drawn down*);
- j) «taux débiteur fixe»: taux débiteur prévu par une disposition du contrat de crédit en vertu de laquelle le prêteur et le consommateur conviennent d'un taux débiteur unique pour la totalité de la durée du contrat de crédit, ou de plusieurs taux débiteurs pour des périodes partielles en appliquant exclusivement un pourcentage fixe donné. Si tous les taux débiteurs ne sont pas définis dans le contrat, on considère que le taux est fixe uniquement pour les périodes partielles pour lesquelles les taux débiteurs ont été déterminés



- exclusivement à l'aide d'un pourcentage fixe donné, convenu lors de la conclusion du contrat de crédit;
- k) «montant total du crédit»: le plafond ou le total des sommes rendues disponibles en vertu d'un contrat de crédit;
- l) «contrat de crédit lié»: un contrat de crédit en vertu duquel:
- le crédit en question sert exclusivement à financer un contrat relatif à la fourniture de biens particuliers ou la prestation de services particuliers; et
 - ces deux contrats constituent, d'un point de vue objectif, une unité commerciale; une unité commerciale est réputée exister lorsque le fournisseur ou le prestataire de services finance lui-même le crédit au consommateur ou, en cas de financement par un tiers, lorsque le prêteur recourt aux services du fournisseur ou du prestataire pour la conclusion ou la préparation du contrat de crédit ou lorsque des biens particuliers ou la fourniture d'un service particulier sont mentionnés spécifiquement dans le contrat de crédit.

Art. L. 224-3.

(1) Le présent chapitre ne s'applique pas:

- a) aux contrats de crédit garantis par une hypothèque ou par une autre sûreté comparable sur un immeuble, ou par un droit lié à un bien immobilier;
- b) aux contrats de crédit destinés à permettre l'acquisition ou le maintien de droits de propriété d'un terrain ou d'un immeuble existant ou à construire;
- c) aux contrats de crédit dont le montant total du crédit est inférieur à 200 euros ou supérieur à 75.000 euros;
- d) aux contrats de location ou de crédit-bail dans le cadre desquels l'obligation d'acheter l'objet du contrat n'est prévue ni par le contrat lui-même ni par un contrat séparé; une telle obligation est réputée exister si le prêteur en décide ainsi unilatéralement;
- e) aux contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert, remboursable dans un délai d'un mois;
- f) aux contrats de crédit sans intérêts et sans autres frais et aux contrats de crédit en vertu desquels le crédit doit être remboursé dans un délai ne dépassant pas trois mois, et pour lesquels ne sont requis que des frais négligeables;
- g) aux contrats de crédit qui sont accordés par un employeur à ses salariés à titre accessoire, sans intérêts, à des taux annuels effectifs globaux inférieurs à ceux pratiqués sur le marché et qui ne sont pas proposés au public en général;
- h) aux contrats de crédit conclus avec une entreprise d'investissement, telle que définie à l'article 4, paragraphe (1), de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 concernant les marchés d'instruments financiers, ou avec un établissement de crédit, tel que défini à l'article 4 de la directive 2006/48/CE, aux fins de permettre à un investisseur d'effectuer une transaction liée à au moins un des instruments dont la liste figure dans la section C de l'annexe I de la directive 2004/39/CE, lorsque l'entreprise d'investissement ou l'établissement de crédit accordant le crédit est associé à cette transaction;
- i) aux contrats de crédit qui sont le fruit d'un accord intervenu devant une juridiction ou toute autre autorité instituée par la loi;



- j) aux contrats de crédit liés au délai de paiement consenti, sans frais, pour le règlement d'une dette existante;
- k) aux contrats de crédit pour la conclusion desquels il est demandé au consommateur de remettre un bien en la possession du prêteur pour sûreté de sa dette, la responsabilité du consommateur étant strictement limitée à ce bien donné en gage;
- l) aux contrats de crédit liés aux prêts qui sont accordés à un public restreint en vertu d'une disposition légale d'intérêt général et à un taux d'intérêt inférieur à celui pratiqué sur le marché, ou sans intérêts, ou à d'autres conditions qui sont plus favorables au consommateur que celles en vigueur sur le marché et à des taux d'intérêt qui ne sont pas supérieurs à ceux pratiqués sur le marché.

(2) Les contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois sont soumis uniquement aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-3, de l'article L. 224-4, paragraphe (1), des articles L. 224-8 à L. 224-10, de l'article L. 224-11, paragraphes (1), (4) et (5), de l'article L. 224-13, de l'article L. 224-16, de l'article L. 224-18 et des articles L. 224-20 à L. 224-27.

(3) Les contrats de crédit sous forme de dépassement sont uniquement soumis aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-3, de l'article L. 224-19, de l'article L. 224-21 et des articles L. 224-23 à L. 224-27.

(4) Les contrats de crédit prévoyant que les délais de paiement ou les modes de remboursement font l'objet d'un accord entre le prêteur et le consommateur lorsque le consommateur est déjà en situation de défaut de paiement pour le contrat de crédit initial, dans les cas où:

- a) un tel accord serait susceptible d'écarter l'éventualité d'une procédure judiciaire pour ledit défaut de paiement; et
- b) le consommateur ne serait ainsi pas soumis à des dispositions moins favorables que celles du contrat de crédit initial,

sont uniquement soumis aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-5, des articles L. 224-8 à L. 224-9, de l'article L. 224-11, paragraphe (1) et paragraphe (2), points a) à i), points l) et r), de l'article L. 224-11, paragraphe (4), de l'article L. 224-12, de l'article L. 224-14, de l'article L. 224-17 et des articles L. 224-19 à L. 224-27 à moins que le contrat de crédit ne tombe sous le champ d'application du paragraphe (2) du présent article auquel cas seules les dispositions dudit paragraphe s'appliquent.

Section 2. Information et pratiques précédant la conclusion du contrat de crédit

Sous-section 1. Publicité

Art. L. 224-4.

(1) Toute publicité concernant un contrat de crédit, quel qu'en soit le support, qui indique un taux d'intérêt ou des chiffres liés au coût du crédit pour le consommateur doit mentionner de



façon claire, concise et visible à l'aide d'un exemple représentatif les informations de base suivantes:

- a) le taux débiteur et la nature fixe et/ou variable du taux, accompagné d'informations relatives à tous les frais compris dans le coût total du crédit pour le consommateur;
- b) le montant total du crédit;
- c) le taux annuel effectif global; pour les contrats de crédit prévoyant l'octroi de crédit sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, l'indication du taux annuel effectif global n'est pas obligatoire;
- d) le cas échéant, la durée du contrat de crédit;
- e) s'il s'agit d'un crédit accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, le prix au comptant et le montant de tout acompte, et
- f) le cas échéant, le montant total dû par le consommateur et le montant des versements échelonnés.

Un règlement grand-ducal peut déterminer ce qu'il faut entendre par exemple représentatif.

Si plusieurs types de contrats de crédit sont offerts simultanément, un exemple représentatif distinct doit être fourni pour chaque type de contrat de crédit.

(2) Si la conclusion d'un contrat concernant un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales, et que son coût ne peut être déterminé préalablement, l'obligation de contracter ce service est également mentionnée de façon claire, concise et visible, ainsi que le taux annuel effectif global.

(3) Le présent article s'applique sans préjudice du chapitre relatif aux pratiques commerciales déloyales.

Art. L. 224-5.

Est interdite : a) toute publicité

– axée spécifiquement sur l'incitation du consommateur, dans l'impossibilité de faire face à ses dettes, à recourir au crédit; ou

– **axée spécifiquement sur la mise en valeur de la facilité ou de la rapidité avec lesquelles le crédit peut être obtenu; ou**

– **indiquant avec des mots, signes et/ou symboles que le montant du crédit est mis à la disposition du consommateur en argent comptant; ou**

– **laissant entendre que le prêt améliore la situation financière ou le budget du consommateur, entraîne une augmentation de ressources ou constitue un substitut d'épargne; ou**

– indiquant qu'un crédit ou une opération de crédit consistant à regrouper des crédits antérieurs peut être consenti sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière de l'emprunteur; ou

– mentionnant **ante** des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis; **ou**



– indiquant qu'un contrat de crédit peut être conclu sans élément d'information permettant d'apprécier la situation financière du consommateur.

b) ~~toute offre comportant la mention « crédit gratuit » ou une autre mention équivalente.~~

Sous-section 2. Informations précontractuelles

Art. L. 224-6.

(1) En temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat ou une offre de crédit, le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, le cas échéant, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison des différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur la conclusion d'un contrat de crédit.

Lorsque le crédit est proposé sur un lieu de vente, le prêteur veille à ce que le consommateur reçoive ces explications de manière complète et appropriée sur le lieu même de la vente, dans des conditions garantissant la confidentialité des échanges.

Ces informations sont fournies, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide du formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d'information prévues par le présent paragraphe et à l'article L. 222-14, paragraphes (1) et (2) du présent Code s'il a fourni au consommateur le formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» précité.

Ces informations portent sur:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique du prêteur ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) en cas de crédit accordé sous forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné et de contrats de crédit liés, ce bien ou service et son prix au comptant;
- f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux. Si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, à l'aide d'un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux; si le consommateur a indiqué au prêteur un ou plusieurs éléments du crédit qu'il privilégie, tels la durée du contrat de crédit ou le montant total du crédit, le prêteur doit tenir compte de ces éléments; si un contrat de crédit offre au consommateur différentes possibilités quant au prélèvement de crédit, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, et que le



- prêteur applique l'hypothèse que le crédit est prélevé suivant la méthode de prélèvement la plus fréquemment utilisée pour ce type de contrat de crédit, le prêteur doit indiquer que l'utilisation d'une autre méthode de prélèvement pour ce type de crédit peut avoir pour conséquence l'application de taux annuels effectifs globaux plus élevés;
- h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
 - i) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture du compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
 - j) le cas échéant, l'existence de frais de notaire dus par le consommateur à la conclusion du contrat de crédit;
 - k) l'obligation de contracter un service accessoire lié au contrat de crédit, notamment une assurance, lorsque la conclusion d'un contrat concernant ce service est obligatoire pour l'obtention même du crédit ou en application des clauses et conditions commerciales;
 - l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d'adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d'inexécution;
 - m) un avertissement concernant les conséquences des impayés;
 - n) le cas échéant, les sûretés exigées;
 - o) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation;
 - p) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité conformément à l'article L. 224-17;
 - q) le droit du consommateur d'être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données aux fins de l'évaluation de la solvabilité, conformément à l'article L. 224-10, paragraphe (2);
 - r) le droit du consommateur de se voir remettre, sur demande et sans frais, un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur, et
 - s) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

Toutes les informations complémentaires que le prêteur souhaite donner au consommateur sont fournies dans un document distinct qui peut être annexé au formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé au premier alinéa.

(2) En cas de communication par téléphonie vocale visée à l'article L. 222-15 du présent Code, la description des principales caractéristiques du service financier visée à l'article L. 222-15, paragraphe (2), point b) comporte au moins les informations prévues au paragraphe (1), points c), d), e), f) et h) du présent article, le taux annuel effectif global au moyen d'un exemple représentatif et le montant total dû par le consommateur.



(3) Lorsque le contrat a été conclu, à la demande du consommateur, en recourant à un moyen de communication à distance qui ne permet pas de fournir les informations requises conformément au paragraphe (1), notamment dans le cas visé au paragraphe (2), le prêteur fournit au consommateur la totalité des informations précontractuelles par le biais du formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé au paragraphe (1) immédiatement après la conclusion du contrat de crédit.

(4) Sur demande, le consommateur reçoit, sans frais, outre le formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé au paragraphe (1), un exemplaire du projet de contrat de crédit. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur.

(5) Dans le cas d'un contrat de crédit en vertu duquel les paiements effectués par le consommateur n'entraînent pas immédiatement un amortissement correspondant du montant total du crédit, mais servent à reconstituer le capital aux périodes et dans les conditions prévues par le contrat de crédit ou par un contrat accessoire, l'information précontractuelle requise en vertu du paragraphe (1) comporte une déclaration claire et concise selon laquelle les contrats de crédit de ce type ne garantissent pas le remboursement du montant total du crédit tiré au titre du contrat de crédit, sauf si une telle garantie est donnée.

Art. L. 224-7.

Le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, fournissent au consommateur, et, s'il y a lieu, sur base des préférences exprimées éventuellement par ce dernier, les explications lui permettant de comparer les différentes offres et de déterminer si le contrat de crédit proposé est adapté à ses besoins et à sa situation financière. Ils se basent notamment sur les données reprises dans le formulaire «informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs» visé à l'article L. 224-6, paragraphe (1), et attirent l'attention du consommateur sur les caractéristiques essentielles des produits proposés et les effets particuliers qu'ils peuvent avoir sur lui, y compris les conséquences d'un défaut de paiement du consommateur.

Sous-section 3. Exigences en matière d'information précontractuelle applicables à certains contrats de crédit

Art. L. 224-8.

(1) Par dérogation à l'article L. 224-6, paragraphe (1), en temps utile avant que le consommateur ne soit lié par un contrat de crédit ou une offre concernant un contrat de crédit visé à l'article L. 224-3, paragraphes (2) ou (4), le prêteur et, le cas échéant, l'intermédiaire de crédit, lui donnent, sur la base des clauses et conditions du crédit proposé par le prêteur et, s'il y a lieu, des préférences exprimées par le consommateur et des informations fournies par ce dernier, les informations nécessaires à la comparaison de différentes offres pour prendre une décision en connaissance de cause sur une éventuelle conclusion d'un contrat de crédit.



Ces informations sont fournies sur un support papier ou sur un autre support durable et elles ont toutes la même visibilité. Elles sont fournies à l'aide du formulaire « informations européennes en matière de crédit aux consommateurs » repris dans un règlement grand-ducal. Le prêteur est réputé avoir respecté les exigences en matière d'information prévues par le présent paragraphe et à l'article L. 222-14, paragraphes (1) et (2) du présent Code, s'il a fourni au consommateur le formulaire « les informations européennes en matière de crédit aux consommateurs ».

Les informations portent sur:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) le montant total du crédit;
- d) la durée du contrat de crédit;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, les frais applicables dès la conclusion du contrat de crédit et, le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais pourront être modifiés;
- f) le taux annuel effectif global à l'aide d'exemples représentatifs mentionnant toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux;
- g) les conditions et les modalités selon lesquelles le contrat de crédit peut être résilié;
- h) pour les contrats de crédit visés à l'article L. 224-3, paragraphe (2), le cas échéant, une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;
- i) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement, ainsi que les modalités d'adaptation de celui-ci et, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- j) le droit du consommateur d'être informé immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données aux fins de l'évaluation de la solvabilité, conformément à l'article L. 224-10, paragraphe (2);
- k) pour les contrats de crédit conclus conformément à l'article L. 224-3, paragraphe (2), les frais applicables dès la conclusion du contrat et le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
- l) le cas échéant, le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.

(2) Pour les contrats de crédit visés à l'article L. 224-3, paragraphe (2), il n'est pas nécessaire d'indiquer le taux annuel effectif global.

(3) Pour les contrats de crédit visés à l'article L. 224-3, paragraphe (4), les informations fournies au consommateur conformément au paragraphe (1) du présent article incluent également:

- a) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement; et



- b) le droit de procéder à un remboursement anticipé et, le cas échéant, le droit du prêteur à une indemnité ainsi que le mode de calcul de cette indemnité.

Toutefois, si le contrat de crédit relève du champ d'application de l'article L. 224-3, paragraphe (2), seules les dispositions prévues au paragraphe (1) du présent article s'appliquent.

(4) En cas de communication par téléphonie vocale et lorsque le consommateur demande que la facilité de découvert soit immédiatement disponible, la description des principales caractéristiques du service financier comporte au moins les informations prévues au paragraphe (1), points c), e), f) et h). En outre, pour les contrats de crédit visés au paragraphe (3), la description des principales caractéristiques mentionne la durée du contrat de crédit.

(5) Sans préjudice de la dérogation visée à l'article L. 224-3, paragraphe (1), point e), les contrats de crédit accordés sous la forme de facilité de découvert remboursable dans un délai d'un mois sont soumis aux exigences prévues au paragraphe (4), première phrase, du présent article.

(6) Sur demande, le consommateur reçoit, sans frais, outre les informations visées aux paragraphes (1) à (4), un exemplaire du projet de contrat de crédit contenant les informations contractuelles prévues à l'article L. 224-11, pour autant que celui-ci soit applicable. Cette disposition ne s'applique pas si, au moment de la demande, le prêteur n'est pas disposé à conclure le contrat de crédit avec le consommateur.

(7) Lorsque le contrat a été conclu, à la demande du consommateur, en recourant à un moyen de communication à distance qui ne permet pas de fournir les informations requises conformément aux paragraphes (1) et (3), y compris dans les cas visés au paragraphe (4), le prêteur, immédiatement après la conclusion du contrat de crédit, respecte l'obligation qui lui incombe en vertu des paragraphes (1) et (3) en fournissant au consommateur les informations contractuelles conformément à l'article L. 224-11, dans la mesure où celui-ci s'applique.

Sous-section 4. Dérogations aux informations précontractuelles requises

Art. L. 224-9.

Les articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-8 ne s'appliquent pas aux fournisseurs de biens ou aux prestataires de services agissant en qualité d'intermédiaires de crédit à titre accessoire. La présente disposition ne porte pas atteinte à l'obligation du prêteur de veiller à ce que le consommateur reçoive les informations précontractuelles visées auxdits articles.

Sous-section 5. Obligation d'évaluer la solvabilité du consommateur

Art. L. 224-10.

(1) Avant de conclure le contrat de crédit, le prêteur évalue la solvabilité du consommateur à partir d'un nombre suffisant d'informations. A cet effet, le consommateur est tenu de communiquer au prêteur les informations nécessaires dont les engagements financiers en



cours et les revenus courants. Si le consommateur réside dans un autre Etat membre, le prêteur consulte, si nécessaire, les bases de données appropriées de l'Etat membre où le consommateur a sa résidence habituelle.

(2) Si le rejet d'une demande de crédit se fonde sur la consultation d'une base de données, le prêteur informe le consommateur sans délai et sans frais du résultat de cette consultation et de l'identité de la base de données consultée.

Les informations sont communiquées, à moins que cette communication ne soit interdite par une autre législation nationale ou ne soit contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

(3) Le paragraphe (2) est sans préjudice de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

(4) Si les parties conviennent d'un commun accord de modifier le montant total du crédit après la conclusion du contrat, le prêteur met à jour les informations financières dont il dispose concernant le consommateur et évalue la solvabilité de celui-ci avant toute augmentation significative du montant total du crédit.

Section 3. Informations et droits concernant les contrats de crédit

Sous-section 1. Informations à mentionner dans les contrats de crédit

Art. L. 224-11.

(1) Les contrats de crédit sont établis sur un support papier ou sur un autre support durable.

Toutes les parties contractantes reçoivent un exemplaire du contrat de crédit.

(2) Le contrat de crédit mentionne, de façon claire et concise:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) la durée du contrat de crédit;
- d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- e) si le crédit est accordé sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service donné, ou dans le cas des contrats de crédit lié, ce produit ou service et son prix au comptant;
- f) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, le cas échéant, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux débiteur initial, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux, et si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;



- g) le taux annuel effectif global et le montant total dû par le consommateur, calculés au moment de la conclusion du contrat de crédit; toutes les hypothèses utilisées pour calculer ce taux sont mentionnées;
- h) le montant, le nombre et la périodicité des paiements à effectuer par le consommateur et, le cas échéant, l'ordre dans lequel les paiements seront affectés aux différents soldes dus fixés à des taux débiteurs différents aux fins du remboursement;
- i) en cas d'amortissement du capital d'un contrat de crédit à durée fixe, le droit du consommateur de recevoir, à sa demande et sans frais, à tout moment durant toute la durée du contrat, un relevé, sous la forme d'un tableau d'amortissement.
Ce tableau d'amortissement indique
 - les paiements dus ainsi que les périodes et conditions de paiement de ces montants;
 - la ventilation de chaque remboursement entre l'amortissement du capital, les intérêts calculés sur la base du taux débiteur et, le cas échéant, les coûts additionnels.
 - Si le taux d'intérêt n'est pas fixe ou si les coûts additionnels peuvent être modifiés en vertu du contrat de crédit, le tableau d'amortissement indique, de manière claire et concise, que les données mentionnées dans le tableau ne seront valables que jusqu'à la modification suivante du taux débiteur ou des coûts additionnels conformément au contrat de crédit;
- j) s'il y a paiement de frais et intérêts sans amortissement du capital, un relevé des périodes et des conditions de paiement des intérêts débiteurs et des frais récurrents et non récurrents annexes;
- k) le cas échéant, les frais de tenue d'un ou de plusieurs comptes destinés à enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements, à moins que l'ouverture d'un compte ne soit facultative, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant à la fois des opérations de paiement et des prélèvements, ainsi que tous autres frais découlant du contrat de crédit et les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés;
- l) le taux d'intérêt applicable en cas de retard de paiement applicable au moment de la conclusion du contrat de crédit et les modalités d'adaptation de ce taux, ainsi que, le cas échéant, les frais d'inexécution;
- m) un avertissement relatif aux conséquences des paiements manquants;
- n) le cas échéant, l'existence de frais notariaux;
- o) les sûretés et assurances exigées, le cas échéant;
- p) l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, la période durant laquelle ce droit peut être exercé et les autres conditions pour l'exercer, y compris des informations sur l'obligation incombant au consommateur de payer le capital prélevé (*draw down*) et les intérêts conformément à l'article L. 224-15, paragraphe (2), point b), et le montant de l'intérêt journalier;
- q) des informations concernant les droits résultant de l'article L. 224-16 ainsi que leurs conditions d'exercice;
- r) le droit au remboursement anticipé, la procédure à suivre en cas de remboursement anticipé ainsi que, le cas échéant, des informations sur le droit du prêteur à une indemnité et le mode de calcul de cette indemnité;
- s) la procédure à suivre pour exercer le droit de résiliation du contrat de crédit;



- t) l'existence ou non de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours accessibles au consommateur et, si de telles procédures existent, les modalités d'accès à ces dernières;
- u) le cas échéant, les autres clauses et conditions contractuelles;
- v) le cas échéant, le nom et l'adresse de l'autorité de surveillance compétente.

(3) En cas d'application du paragraphe (2), point i), le prêteur met à disposition du consommateur, sans frais et à tout moment durant toute la durée du contrat de crédit, un relevé de compte sous la forme d'un tableau d'amortissement.

(4) Dans le cas d'un contrat de crédit en vertu duquel les paiements effectués par le consommateur n'entraînent pas immédiatement un amortissement correspondant du montant total du crédit, mais servent à reconstituer le capital aux périodes et dans les conditions prévues par le contrat de crédit ou par un contrat accessoire, l'information requise en vertu du paragraphe (2) comporte une déclaration claire et concise selon laquelle les contrats de crédit de ce type ne comportent pas de garantie de remboursement du montant total du crédit prélevé au titre de contrat de crédit, sauf si une telle garantie est donnée.

(5) Par dérogation aux paragraphes (2) à (4) du présent article, pour les contrats de crédit accordés sous la forme d'une facilité de découvert remboursable à la demande ou dans un délai maximal de trois mois, les informations suivantes sont fournies, de façon claire et concise:

- a) le type de crédit;
- b) l'identité et l'adresse géographique des parties contractantes ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit concerné;
- c) la durée du contrat de crédit;
- d) le montant total du crédit et les conditions de prélèvement;
- e) le taux débiteur, les conditions applicables à ce taux et, si disponible, tout indice ou taux de référence qui se rapporte au taux initial débiteur, ainsi que les périodes, conditions et procédures d'adaptation du taux et, si différents taux débiteurs s'appliquent en fonction des circonstances, les informations susmentionnées portent sur tous les taux applicables;
- f) le coût total pour le consommateur, calculé au moment de la conclusion du contrat de crédit;
- g) une indication selon laquelle il peut être demandé à tout moment au consommateur de rembourser le montant total du crédit;
- h) la procédure à suivre pour exercer le droit de rétractation du contrat de crédit;
- i) les informations portant sur les frais applicables dès la conclusion du contrat et, le cas échéant, sur les conditions dans lesquelles ces frais peuvent être modifiés.

Sous-section 2. Information sur le taux débiteur

Art. L. 224-12.

(1) Le consommateur est informé d'une modification du taux débiteur, sur un support papier ou sur un autre support durable, avant que la modification n'entre en vigueur. Cette information indique le montant des paiements à effectuer après l'entrée en vigueur du nouveau taux débiteur et précise si le nombre ou la périodicité des paiements change.



(2) Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information visée au paragraphe (1) est communiquée périodiquement au consommateur, lorsque la modification du taux débiteur résulte d'une modification d'un taux de référence, que le nouveau taux de référence est rendu public par des moyens appropriés et que l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

Sous-section 3. Obligations relatives au contrat de crédit prenant la forme d'une facilité de découvert

Art. L. 224-13.

(1) Lorsqu'un contrat de crédit est consenti sous la forme d'une facilité de découvert, le consommateur est régulièrement informé, sur un support papier ou sur un autre support durable, à l'aide d'un relevé de compte comportant les informations suivantes:

- a) la période précise sur laquelle porte le relevé de compte;
- b) les montants prélevés et la date des prélèvements;
- c) le solde du relevé précédent et la date de celui-ci;
- d) le nouveau solde;
- e) la date et le montant des paiements effectués par le consommateur;
- f) le taux débiteur appliqué;
- g) tous les frais ayant été appliqués;
- h) le cas échéant, le montant minimal à payer.

(2) En outre, le consommateur est informé sur un support papier ou sur un autre support durable, des augmentations du taux débiteur ou des frais dont il est redevable avant que ces modifications n'entrent en vigueur.

Toutefois, les parties peuvent convenir dans le contrat de crédit que l'information relative aux modifications du taux débiteur est communiquée de la manière visée au paragraphe (1), si la modification du taux débiteur résulte de la modification d'un taux de référence, le nouveau taux de référence est rendu public par des moyens appropriés et l'information relative au nouveau taux de référence est également disponible dans les locaux du prêteur.

Sous-section 4. Contrats de crédit à durée indéterminée

Art. L. 224-14.

(1) Le consommateur peut procéder à tout moment et sans frais à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée, à moins que les parties n'aient convenu d'un délai de préavis. Ce délai ne peut être supérieur à un mois.

Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut procéder à la résiliation type d'un contrat de crédit à durée indéterminée en donnant au consommateur un préavis d'au moins deux mois établi sur un support papier ou sur un autre support durable.



(2) Si le contrat de crédit le prévoit, le prêteur peut, pour des raisons objectivement justifiées, mettre un terme au droit de prélèvement du consommateur dans le cadre d'un contrat de crédit à durée indéterminée. Le prêteur informe le consommateur de la résiliation et des motifs de celle-ci sur un support papier ou sur un autre support durable, si possible avant la résiliation et au plus tard immédiatement après, à moins que la communication de cette information ne soit interdite par la loi ou ne s'oppose à des objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.

Sous-section 5. Droit de rétractation

Art. L. 224-15.

(1) Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours calendrier pour se rétracter du contrat de crédit, sans indication de motif.

Ce délai de rétractation commence à courir:

- a) le jour de la conclusion du contrat de crédit, ou
- b) le jour où le consommateur reçoit les clauses et conditions contractuelles ainsi que les informations prévues à l'article L. 224-11, si cette date est postérieure à celle visée au point a) du présent alinéa.

(2) Si le consommateur exerce son droit de rétractation:

- a) pour que sa rétractation soit effective avant l'expiration du délai visé au paragraphe (1), il la notifie au prêteur, en suivant les instructions pratiques fournies par ce dernier conformément à l'article L. 224-11, paragraphe (2), point p) et de manière à ce que la preuve de cette notification puisse être administrée conformément au droit luxembourgeois. Le délai est réputé respecté si la notification, à condition d'avoir été faite sur un support papier ou sur un autre support durable à la disposition du prêteur et auquel il a accès, a été envoyée avant l'expiration du délai; et
- b) il paie au prêteur le capital et les intérêts cumulés sur ce capital depuis la date à laquelle le crédit a été prélevé jusqu'à la date à laquelle le capital est payé, sans retard indu et au plus tard trente jours calendrier après avoir envoyé la notification de la rétractation au prêteur. Les intérêts sont calculés sur la base du taux débiteur convenu. Le prêteur n'a droit à aucune autre indemnité versée par le consommateur en cas de rétractation, excepté une indemnité pour les frais non récupérables que le prêteur aurait payés à une administration publique. Toutefois, si le remboursement ne s'opère pas dans le délai de trente jours calendrier, la somme due est majorée de plein droit au taux de l'intérêt légal en vigueur à compter du premier jour après l'expiration du délai.

(3) L'exercice du droit de rétractation par le consommateur dans le cadre de son contrat de crédit entraîne la résolution de plein droit et sans pénalité des contrats accessoires.

(4) Si le consommateur dispose d'un droit de rétractation conformément au présent article, les articles **L. 222-9, L. 222-10**, L. 222-18 et L. 222-19 du présent Code ~~et l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes~~ ne s'appliquent pas.



(5) Le présent article ne s'applique pas aux contrats de crédit dont la loi exige qu'ils soient conclus par acte authentique devant un notaire, pour autant que le notaire confirme que le consommateur jouit des droits prévus aux articles L. 224-6, L. 224-7 et L. 224-11.

Sous-section 6. Contrats de crédit liés

Art. L. 224-16.

(1) Lorsque le consommateur a exercé pour un contrat concernant la fourniture de biens ou la prestation de services un droit de rétractation fondé sur l'article L. 222-9, l'article L. 222-18 ou l'article L. 223-6 du présent Code, ou sur l'article 62-3 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurances, il n'est plus tenu par un contrat de crédit lié.

(2) Le consommateur a le droit d'exercer un recours à l'encontre du prêteur s'il a exercé un recours contre le fournisseur sans obtenir gain de cause comme il pouvait y prétendre conformément à la loi ou au contrat de fourniture de biens ou de prestation de services lorsque les biens ou les services faisant l'objet d'un contrat de crédit lié

- a) ne sont pas fournis, ou
- b) ne le sont qu'en partie, ou
- c) ne sont pas conformes au contrat de fourniture de biens ou de prestation de services.

Sous-section 7. Remboursement anticipé

Art. L. 224-17.

(1) Le consommateur a le droit de s'acquitter par anticipation à tout moment, intégralement ou partiellement, des obligations qui lui incombent en vertu du contrat de crédit. Dans ce cas, il a droit à une réduction du coût total du crédit, qui correspond aux intérêts et frais dus pour la durée résiduelle du contrat. Le consommateur notifie son intention au prêteur par écrit ou sur un autre support durable. Après avoir pris connaissance de l'intention du consommateur, le prêteur lui communique sans délai le montant exact de la réduction du coût total du crédit et de l'indemnité prévue au paragraphe (2).

(2) En cas de remboursement anticipé du crédit, le prêteur a droit à une indemnité équitable et objectivement justifiée pour les coûts éventuels liés directement au remboursement anticipé du crédit, à condition que le remboursement anticipé intervienne pendant une période à taux fixe.

Cette indemnité ne peut dépasser 1 % du montant du crédit faisant l'objet du remboursement anticipé si le délai entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit convenue dans ce dernier est supérieur à un an. Si le délai ne dépasse pas un an, l'indemnité ne peut pas dépasser 0,5 % du montant du crédit faisant l'objet d'un remboursement anticipé.



Toutefois, le prêteur peut exceptionnellement exiger une indemnité supérieure s'il peut prouver que le préjudice qu'il a subi du fait du remboursement anticipé dépasse le montant fixé en application de l'alinéa précédent.

Si l'indemnité exigée par le prêteur dépasse le préjudice effectivement subi, le consommateur peut réclamer une réduction à due concurrence.

Dans ce cas, le préjudice consiste dans la différence entre le taux d'intérêt de référence initialement convenu et le taux d'intérêt de référence auquel le prêteur peut à nouveau prêter sur le marché le montant remboursé par anticipation, et prend en compte l'impact du remboursement anticipé sur les frais administratifs.

(3) L'indemnité éventuelle ne saurait dépasser le montant d'intérêt que le consommateur aurait payé durant la période entre le remboursement anticipé et la date de fin du contrat de crédit convenue.

(4) Le prêteur ne peut réclamer une indemnité qu'à la seule condition que le montant du remboursement anticipé dépasse 10.000 euros au cours d'une période de douze mois.

(5) Aucune indemnité n'est réclamée au consommateur:

- a) si le remboursement anticipé a été effectué en exécution d'un contrat d'assurance destiné à garantir le remboursement du crédit;
- b) en cas de facilité de découvert; ou
- c) si le remboursement anticipé intervient dans une période pour laquelle le taux débiteur n'est pas fixe.

Sous-section 8. Cession des droits

Art. L. 224-18.

(1) Lorsque les droits du prêteur au titre d'un contrat de crédit ou le contrat lui-même sont cédés à un tiers, le consommateur peut faire valoir à l'égard du cessionnaire tout moyen de défense qu'il pouvait invoquer à l'égard du prêteur initial, y compris le droit à une compensation pour autant que celle-ci est légalement autorisée.

(2) Le consommateur est informé de la cession visée au paragraphe (1), sauf lorsque le prêteur initial, en accord avec le cessionnaire, continue à gérer le crédit vis-à-vis du consommateur.

Sous-section 9. Dépassement

Art. L. 224-19.

(1) Dans le cas d'un accord visant à ouvrir un compte courant, où il est possible qu'un dépassement soit autorisé au consommateur, le contrat mentionne également les informations visées à l'article L. 224-8, paragraphe (1), point e). Dans tous les cas, le prêteur fournit ces informations sur un support papier ou sur un autre support durable à intervalles réguliers.



(2) Dans le cas d'un dépassement significatif qui se prolonge pendant une période supérieure à un mois, le prêteur informe le consommateur, sans délai, sur un support papier ou sur un autre support durable:

- a) du dépassement;
- b) du montant concerné;
- c) du taux débiteur;
- d) de toutes pénalités et de tous frais ou intérêts sur arriérés qui sont applicables.

(3) Lorsque le dépassement se prolonge pendant une période supérieure à trois mois, le prêteur propose sans délai au consommateur un autre type de crédit.

Section 4. Calcul du taux annuel effectif global

Art. L. 224-20.

(1) Le taux annuel effectif global équivaut, sur une base annuelle, à la valeur actualisée de l'ensemble des engagements (prélèvements, remboursements et frais), existants ou futurs, convenus par le prêteur et le consommateur. La formule mathématique à utiliser pour calculer le taux annuel effectif global est fixée par règlement grand-ducal.

(2) Pour calculer le taux annuel effectif global, on détermine le coût total du crédit pour le consommateur, à l'exception des frais dont ce dernier est redevable en cas de non-exécution d'une quelconque de ses obligations figurant dans le contrat de crédit, et des frais, autres que le prix d'achat, lui incombant lors d'un achat de biens ou de services, que celui-ci soit effectué au comptant ou à crédit.

Les frais de tenue d'un compte sur lequel sont portés tant les opérations de paiement que les prélèvements, les frais d'utilisation d'un moyen de paiement permettant d'effectuer à la fois des opérations de paiement et des prélèvements ainsi que d'autres frais relatifs aux opérations de paiement sont inclus dans le coût total du crédit pour le consommateur, sauf si l'ouverture du compte est facultative et que les frais liés au compte ont été indiqués de manière claire et distincte dans le contrat de crédit ou tout autre contrat conclu avec le consommateur.

(3) Le calcul du taux annuel effectif global repose sur l'hypothèse que le contrat de crédit restera valable pendant la durée convenue et que le prêteur et le consommateur rempliront leurs obligations selon les conditions et dans les délais précisés dans le contrat de crédit.

(4) Pour les contrats de crédit comportant des clauses qui permettent des adaptations du taux débiteur et, le cas échéant, des frais entrant dans le taux annuel effectif global mais ne pouvant pas faire l'objet d'une quantification au moment du calcul, le taux annuel effectif global est calculé en partant de l'hypothèse que le taux débiteur et les autres frais resteront fixes par rapport au niveau initial et s'appliqueront jusqu'au terme du contrat de crédit.



(5) Si nécessaire, les hypothèses supplémentaires à arrêter par règlement grand-ducal peuvent être utilisées pour le calcul du taux annuel effectif global.

Section 5. Prêteurs et intermédiaires de crédit

Sous-section 1. Contrôle des prêteurs et des intermédiaires de crédit

Art. L. 224-21.

(1) Nul ne peut être établi au Luxembourg comme prêteur et conclure des contrats de crédit au sens du présent chapitre, s'il n'a obtenu au préalable soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions le secteur financier, au cas où le requérant est un professionnel de ce secteur, soit l'autorisation écrite du Ministre ayant dans ses attributions les autorisations d'établissement, au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales. En vue de l'obtention d'une telle autorisation, les personnes physiques et, dans le cas de personnes morales, les membres des organes d'administration et de gestion ainsi que les associés en mesure d'exercer une influence significative sur la conduite des affaires, doivent justifier de leur honorabilité professionnelle. L'honorabilité s'apprécie sur base des antécédents judiciaires et de tous les éléments susceptibles d'établir que les personnes visées jouissent d'une bonne réputation et présentent toutes garanties d'une activité irréprochable.

L'autorisation ne peut être accordée qu'à des personnes qui possèdent une qualification professionnelle adéquate en matière de contrats de crédit à la consommation. Au cas où le requérant exerce à titre principal une activité visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, la qualification professionnelle requise pour l'exercice de son activité principale est à considérer comme qualification professionnelle adéquate au sens du présent alinéa.

L'autorisation peut être retirée aux personnes qui n'observent pas les dispositions du présent chapitre et de ses règlements d'exécution.

Les décisions concernant l'octroi, le refus ou le retrait des autorisations prévues par le présent chapitre peuvent être déferées aux juridictions administratives.

Le recours doit être introduit, sous peine de forclusion, dans un délai d'un mois à partir de la notification de la décision entreprise.

La liste des autorisations délivrées ainsi que les modifications y survenues dans la suite sont publiées au Mémorial.



(2) Les intermédiaires de crédit établis au Luxembourg doivent se faire inscrire sur une liste à établir par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions. ~~Cette obligation d'inscription vaut également pour les intermédiaires de crédit agissant à titre accessoire dans le cadre de leur activité professionnelle principale visée par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.~~

Lors de cette inscription, les intermédiaires de crédit dévoilent également l'identité du prêteur et son adresse géographique. **Ils indiquent également, le cas échéant, l'identité et l'adresse géographique de l'intermédiaire de crédit avec lequel ils travaillent.**

Un règlement grand-ducal arrête les modalités exactes à respecter pour cette inscription.

La liste des intermédiaires de crédit sera publiée, à des fins d'information, sur le site Internet du **portail de l'administration luxembourgeoise** ~~ministère ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.~~

Sous-section 2. Certaines obligations des intermédiaires de crédit vis-à-vis des consommateurs

Art. L. 224-22.

(1) Un intermédiaire de crédit indique, tant dans sa publicité que dans les documents destinés aux consommateurs, de manière claire, concise et visible, l'étendue de ses pouvoirs, notamment s'il travaille à titre exclusif avec un ou plusieurs prêteurs ou en qualité de courtier indépendant.

(2) Avant la conclusion du contrat de crédit, tous les frais éventuels dus par le consommateur à l'intermédiaire de crédit pour ses services sont communiqués au consommateur et convenus entre celui-ci et l'intermédiaire de crédit sur support papier ou autre support durable.

(3) L'intermédiaire de crédit communique tous les frais éventuels dont mention au paragraphe (2) au prêteur aux fins du calcul du taux annuel effectif global.

Section 6. Dispositions d'exécution

Sous-section 1. Dispositions impératives

Art. L. 224-23.

Les dispositions du présent chapitre ne peuvent être contournées par le biais du libellé des contrats, notamment en intégrant des prélèvements ou des contrats de crédit relevant du champ d'application du présent chapitre dans des contrats de crédit dont le caractère ou le but permettrait d'éviter l'application de celle-ci.

Tout libellé contraire à l'alinéa qui précède est réputé nul et non écrit.



Sous-section 2. Sanctions

Art. L. 224-24.

Toute clause ou toute combinaison de clauses d'un contrat de crédit, conclue en violation du présent chapitre et de ses règlements d'exécution, est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Art. L. 224-25.

(1) Sera puni d'un emprisonnement de huit jours à cinq ans et d'une amende de 500 euros à 50.000 euros ou d'une de ces peines seulement le prêteur qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit au sens du présent chapitre sans être en possession de l'autorisation requise par l'article L. 224-21.

(2) Sera puni d'un emprisonnement de huit jours à trois ans et d'une amende de 251 euros à 25.000 euros ou d'une de ces peines seulement, l'annonceur qui, sans mentionner les informations prescrites par l'article L. 224-4 ou sans respecter les interdictions prévues par l'article L. 224-5, aura fait une publicité visant exclusivement ou partiellement le marché luxembourgeois, ou une offre affichée dans des locaux commerciaux, par laquelle il se déclare prêt à octroyer un crédit ou à servir d'intermédiaire pour la conclusion de contrats de crédit.

(3) Sera puni des mêmes peines le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure par démarchage à domicile des contrats visés par le présent chapitre, sans tenir compte du refus du consommateur d'être démarché ou sollicité ou en ignorant sa demande de voir le prêteur ou l'intermédiaire de crédit quitter les lieux ou de ne pas y revenir.

(4) Sera puni des mêmes peines le prêteur ou l'intermédiaire de crédit qui, dans le but de détourner les dispositions du présent chapitre ou de ses règlements d'exécution, aura réparti ou tenté de répartir le montant du crédit sur plusieurs contrats.

(5) Sera puni d'une amende de 251 euros à 10.000 euros

- a) le prêteur qui, aura conclu ou tenté de conclure un contrat de crédit au sens du présent chapitre :
 - sans établir le contrat sur un support écrit ou sur un autre support durable dans les conditions prévues par l'article L. 224-6, paragraphe (1), l'article L. 224-8, paragraphe (1) et l'article L. 224-11, paragraphe (1), ou
 - sans fournir les informations prévues par les articles L. 224-6, L-224-8 et 224-9, ou
- b) le prêteur qui, après la conclusion du contrat,
 - n'aura pas fourni les informations prescrites aux articles L. 224-11 à L. 224-13 et à l'article L. 224-19; ou
 - n'aura pas transmises sur un support écrit ou sur un autre support durable les informations prévues par l'article L. 224-12, paragraphe (1), les articles L. 224-13 à L. 224-14, et l'article L. 224-19, paragraphe (1).



Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui aura conclu ou tenté de conclure des contrats de crédit pour le compte du prêteur.

(6) Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui ne se sera pas inscrit sur la liste prévue par l'article L. 224-21, paragraphe (2). Sera puni des mêmes amendes l'intermédiaire de crédit qui n'aura pas respecté les obligations prévues par l'article L. 224-22.

Sous-section 3. Résolution extrajudiciaire des litiges

Art. L. 224-26.

(1) La Commission de surveillance du secteur financier (ci-après Commission) est compétente pour recevoir les réclamations des clients des prêteurs qui tombent sous sa surveillance, aux fins de régler à l'amiable ces réclamations en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

Toute autre partie intéressée, y compris les associations de consommateurs, peuvent soumettre des réclamations à la Commission en cas de violation alléguée des dispositions du présent chapitre et ses règlements d'exécution.

En cas de litige transfrontalier, la Commission est habilitée à coopérer, aux fins d'un règlement à l'amiable des réclamations, avec les entités des autres Etats membres habilitées à traiter des réclamations des consommateurs en vertu de l'article 24, paragraphe (1) de la directive 2008/48/CE.

(2) Les procédures du présent article s'exercent sans préjudice du droit de recours devant les tribunaux ordinaires.

Sous-section 4. Dispositions finales

Art. L. 224-27. – Mesures transitoires

(1) Le présent chapitre ne s'applique pas aux contrats de crédit en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code.

(2) Toutefois, les articles L. 224-12 à L. 224-14, l'article L. 224-18 ainsi que l'article L. 224-19, paragraphe (1), deuxième phrase, et paragraphe (2), s'appliquent également aux contrats de crédit à durée indéterminée en cours à la date d'entrée en vigueur du présent Code.

(3) Le paragraphe (2) de l'article L. 224-21 du présent chapitre entre en vigueur six mois après la date d'entrée en vigueur du présent Code.

Chapitre 5. Voyages à forfait



Section 1. Champ d'application

Art. L. 225-1.

Les dispositions du présent chapitre s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, à titre principal ou accessoire et de façon habituelle, se livrent ou apportent leur concours, quelles que soient les modalités de leur rémunération, aux opérations consistant en l'organisation ou la vente:

- a) de voyages ou de séjours individuels ou collectifs;
- b) de services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration;
- c) de services liés à l'accueil touristique, notamment la prise en charge du client et l'organisation de visites, de congrès ou de manifestations apparentées;
- d) de voyages, vacances et circuits à forfait, tel que le forfait est défini à l'article L. 225-2 ci-après.

Art. L. 225-2.

Constitue un forfait la prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait, lorsque cette prestation dépasse vingt-quatre heures ou inclut une nuitée et qu'elle est vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, même si les diverses opérations constituant le forfait sont facturées séparément au client.

Art. L. 225-3.

Les dispositions du présent chapitre ne s'appliquent pas:

- a) aux associations, groupements et organismes qui, avant la date du 9 juillet 1994, assument la gestion de centres de vacances ou de loisirs, de centres de placement de vacances pour les jeunes de moins de dix-huit ans, de villages de vacances ou de maisons familiales dans le cadre exclusif des activités propres à ces institutions y compris le transport lié au séjour. Elles ne s'appliquent pas non plus à l'extension ou à la modification des installations déjà existantes et dont la gestion est assumée par des associations, groupements et organismes rentrant dans les prévisions de l'alinéa ci-dessus.
Ne rentrant pas non plus dans le champ d'application du présent chapitre, les personnes morales qui, postérieurement à la date du 9 juillet 1994, entreprennent des activités telles que visées à l'alinéa 1er ci-dessus, à condition que ces personnes morales soient reconnues d'utilité publique conformément à la loi;
- b) aux personnes physiques ou morales qui effectuent les opérations mentionnées à l'article L. 225-1 c) pour des services dont elles sont elles-mêmes producteurs;
- c) aux personnes physiques ou morales exploitant un établissement hôtelier ou d'hébergement touristique pour la réservation de chambres dans leur propre établissement;



- d) aux personnes physiques ou morales assurant le transport de voyageurs, hormis les cas visés à l'article L. 225-1 d) ci-dessus;
- e) aux personnes physiques ou morales autorisées à effectuer la location de véhicules.

Section 2. Les agents de voyages

Art. L. 225-4.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225-3, les opérations mentionnées à l'article L. 225-1 ne peuvent être effectuées que par des personnes physiques ou morales ayant la qualité d'agent de voyages.

Art. L. 225-5.

Les autorisations d'exercice de l'activité d'agent de voyages sont soumises aux dispositions de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, ainsi qu'aux dispositions de ses règlements d'application.

Elles ne peuvent être accordées que si les requérants justifient en outre des garanties et assurances nécessaires prévues à l'article L. 225-6 ci-après.

Art. L. 225-6.

L'agent de voyages doit justifier d'une garantie financière suffisante en fonction du programme d'activités dans le domaine des voyages, vacances ou circuits à forfait, propre à assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité, le remboursement aux acheteurs des fonds reçus au titre des prestations énumérées à l'article L. 225-1, et résultant de l'engagement d'un organisme de garantie collective, d'un établissement de crédit ou d'une entreprise d'assurance crédit et caution, cette garantie financière incluant les frais de rapatriement éventuel et devant, en ce cas, être immédiatement mobilisable sur le territoire national.

Le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière sont fixés par règlement grand-ducal.

Il doit en outre justifier d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle.

Art. L. 225-7.

L'agent de voyages qui entend s'établir au Luxembourg doit disposer d'un établissement stable d'après la définition du droit fiscal en matière d'impôts directs.

Section 3. Les contrats relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait

Art. L. 225-8.

Les dispositions de la présente section s'appliquent aux contrats entre un agent de voyages et ses acheteurs portant sur des voyages, vacances ou séjours à forfait.



Art. L. 225-9.

Si l'agent de voyages met à la disposition de ses acheteurs une brochure contenant la description des prestations offertes, il doit y fournir des informations claires et précises notamment sur le contenu des prestations relatives au transport et au séjour, sur le prix et les modalités de paiement, sur les conditions d'annulation du contrat ainsi que sur les conditions de franchissement des frontières.

Les éléments de cette information préalable sont fixés par règlement grand-ducal.

Art. L. 225-10.

L'information préalable au sens de l'article L. 225-9 ci-dessus engage l'agent de voyages, à moins que des modifications de ces informations n'aient été portées à la connaissance des intéressés par écrit avant la conclusion du contrat.

Il ne peut être apporté de modification à l'information préalable que si l'agent de voyages s'en réserve expressément la faculté, sans préjudice des modifications ultérieures intervenant à la suite d'un accord entre les parties au contrat.

Art. L. 225-11.

Le contrat conclu entre l'agent de voyages et l'acheteur doit comporter toutes indications relatives aux noms et adresses de l'organisateur, du vendeur, du garant et de l'assureur, à la détermination des prestations fournies, aux prix et modalités de paiement, aux droits et obligations réciproques des parties en matière notamment de révision éventuelle des prix, d'annulation ou de cession du contrat, ainsi qu'à la remise des documents.

Les détails concernant les dispositions du contrat sont fixés par règlement grand-ducal.

Avant la conclusion du contrat, toutes les clauses du contrat consignées par écrit, doivent être communiquées à l'acheteur.

Le contrat conclu en violation des dispositions du présent article est nul; cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par l'acheteur.

Art. L. 225-12.

L'acheteur peut céder son contrat, après en avoir informé l'agent de voyages avant le début du voyage ou du séjour, à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage ou le séjour. Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de l'agent de voyages, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Le délai dont dispose l'acheteur pour céder son contrat est fixé par règlement grand-ducal.

Art. L. 225-13.



Les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul. Une révision des prix ne peut avoir lieu que pour tenir compte des variations:

du coût des transports, lié notamment au coût du carburant;
des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes de débarquement et d'atterrissage dans les ports et aéroports;
des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des vingt jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Art. L. 225-14.

L'agent de voyages doit fournir à l'acheteur, par écrit, avant le début du voyage, les informations suivantes:

- 1) Les horaires, les lieux des escales et des correspondances ainsi qu'en cas de voyage par bateau ou par train, l'indication de la place à occuper par le voyageur si ce dernier a fait des réservations.
- 2) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale de l'organisateur ou du vendeur ou, à défaut, les noms, adresse et numéro de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider l'acheteur en cas de difficultés.
- 3) Pour les voyages et séjours de mineurs d'âge à l'étranger, les informations permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.
- 4) Une information sur la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les frais d'annulation par l'acheteur ou d'un contrat d'assistance couvrant les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. L. 225-15.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'agent de voyages, celui-ci doit dans les trois jours en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose de résilier le contrat endéans les sept jours, à moins qu'il n'accepte la modification au contrat proposée par l'agent de voyages.

Lorsque l'acheteur résilie le contrat, il a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées, dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat. L'acheteur peut également opter dans le cas visé à l'alinéa 1er pour une prestation de qualité équivalente ou même supérieure, sans majoration de prix, qui lui serait offerte en substitution par l'agent de voyages. Si la prestation offerte en substitution est de qualité inférieure, l'acheteur a droit au remboursement de la différence de prix.



La faculté de résiliation, dans les conditions du présent article, s'applique également en cas de révision à la hausse du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L. 225-13 ci-avant.

Art. L. 225-16.

Lorsque, avant le départ, l'agent de voyages résilie le contrat en l'absence de faute de l'acheteur, la totalité des sommes versées par ce dernier lui sont restituées dans un délai de dix jours à compter de la date de résiliation du contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels celui-ci pourrait prétendre.

Art. L. 225-17.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 225-16, l'acheteur n'a pas droit à des dommages et intérêts lorsque le contrat est résilié par l'agent de voyages avant le départ pour l'une des raisons suivantes:

- l'annulation résulte du fait que le nombre de personnes inscrites pour le forfait est inférieur au nombre minimum exigé et que l'acheteur est informé de l'annulation par écrit, dans les délais indiqués dans la description du forfait;
- l'annulation, à l'exclusion d'une surréservation, est imputable à un cas de force majeure, à savoir à des circonstances étrangères à celui qui l'invoque, anormales et imprévisibles, dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toutes les diligences déployées.

Art. L. 225-18.

Lorsque, après le départ, un des éléments essentiels du contrat ne peut être exécuté, l'agent de voyages doit, sauf impossibilité dûment justifiée, proposer à l'acheteur des prestations au moins équivalentes en remplacement de celles qui ne sont pas fournies.

L'agent de voyages prend à sa charge les suppléments de prix qui en résultent ou rembourse à l'acheteur la différence de prix entre les prestations prévues et fournies.

En cas d'impossibilité pour l'agent de voyages de proposition des prestations en remplacement ou si l'acheteur, pour des raisons valables, n'accepte pas la modification proposée, l'agent de voyages doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour sans préjudice des dommages et intérêts auxquels l'acheteur pourrait prétendre.

Section 4. La responsabilité de l'agent de voyages

Art. L. 225-19.

L'agent de voyages est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat visé à l'article L. 225-8, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de service, nonobstant son droit de recours contre ceux-ci.



Toutefois, il peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Néanmoins, et hormis le cas de manquements imputables à l'acheteur, l'agent de voyage est tenu de faire diligence pour venir en aide à l'acheteur en difficulté.

Sans préjudice des dispositions de l'article L. 211-2 du présent code, les partis au contrat visé à l'article L. 225-8 peuvent convenir, pour les cas d'inexécution d'une des obligations en résultant, hormis les cas de dol ou de faute lourde assimilable au dol, de limiter la réparation à laquelle pourrait prétendre l'acheteur du chef de dommages autres que corporels.

Art. L. 225-20.

Dans les cas où l'inexécution porte sur une prestation faisant l'objet de dispositions de droit international particulières quant à la réparation à laquelle peut être tenu ou bien l'agent de voyages à quelque titre que ce soit, ou bien un autre prestataire de services, il y a lieu à application de ces dispositions nonobstant les règles édictées à l'article L. 225-19.

*

LIVRE 3 Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Titre 1. - Principes généraux

Chapitre 1. Définitions et champ d'application

Art. L. 311-1. (1) Au sens du présent livre, on entend par:

1) «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;

2) «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;

3) «litige national»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside au Luxembourg et que le professionnel y a son lieu d'établissement;

4) «litige transfrontalier»: un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un autre État membre et que le professionnel a son lieu d'établissement au Luxembourg;



5) « litige de consommation »: tout litige national ou transfrontalier survenant entre un consommateur et un professionnel concernant les obligations contractuelles découlant d'un contrat de vente ou de service;

6) «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation»: toute intervention d'une entité qui propose une solution ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable à un litige de consommation;

7) «entité qualifiée»: toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige de consommation par une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions;

8) «règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation»: le 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.

(2) Un professionnel est établi:

- au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

(3) Une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est établie:

- si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges,
- si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de règlement extrajudiciaire des litiges ou a son siège statutaire,
- si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

Art. L. 311-2. Le présent livre ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné;**
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;**
- c) aux services d'intérêt général non économiques;**
- d) aux litiges entre professionnels;**
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;**



f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;

g) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;

h) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

Art. L. 311-3. Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des litiges à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir une entité qualifiée ou les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

Toute clause contraire est réputée nulle et non écrite. Cette nullité ne peut toutefois être invoquée que par le consommateur.

Chapitre 2. Information et assistance du consommateur

Art. L. 312-1. (1) Lorsqu'un professionnel établi à Luxembourg s'engage à recourir à une entité qualifiée de règlement judiciaire des litiges de consommation ou est tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs, il doit, avant la conclusion de tout contrat de vente ou de service, fournir au consommateur des informations sur l'entité ou les entités de règlement extrajudiciaire des litiges dont il relève. Ces informations comprennent l'adresse du site Internet de l'entité qualifiée ou des entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges concernées.

Les informations visées à l'alinéa 1 doivent être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site Internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

(2) Dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg n'a pas pu être réglé après qu'une réclamation a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel doit fournir au consommateur les informations visées au paragraphe 1^{er}, alinéa 1^{er}, en précisant s'il aura recours aux entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable. Le présent paragraphe s'applique même si le professionnel ne s'est pas engagé, lors de la conclusion du contrat, à recourir à une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges ou n'est pas tenu d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs.

(3) Le présent article est sans préjudice des obligations d'information incombant aux professionnels participant à des contrats de vente ou de services en ligne ou aux places de marché en ligne en vertu de l'article 14 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.



(4) La preuve du respect de l'existence et de l'exactitude des informations fournies et de la date à laquelle elles ont été fournies incombe au professionnel. Toute clause contraire est considérée comme abusive au sens de l'article L. 211-2.

(5) Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres dispositions légales découlant d'un acte juridique de l'Union européenne, qui s'appliquent en plus du présent article.

Art. L. 312-2. (1) Le Centre Européen des Consommateurs GIE, Luxembourg est chargé de la mission d'assister les consommateurs en cas de litige de consommation avec un professionnel établi dans un autre Etat membre, afin de les orienter vers une entité située dans un autre Etat membre de l'Union européenne qui est compétente pour traiter leur litige et qui figure sur la liste établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.

(2) Il doit mettre à la disposition du public, sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans ses locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, et visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.

(3) Il fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

Art. 312-3. (1) Le Centre Européen des Consommateur GIE, Luxembourg, est chargé de servir de point de contact pour apporter son aide pour le règlement des litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne, au sens de l'article 7 du règlement relatif au règlement en ligne des litiges de consommation.

(2) Il apporte son aide pour le règlement de litiges portant sur des demandes introduites via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation opérée par la Commission européenne en s'acquittant des fonctions suivantes:

a) faciliter, sur demande, la communication entre les parties et l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation compétente, ce qui consiste, notamment, à:

i) aider à introduire la demande et, le cas échéant, à transmettre les documents pertinents;

ii) fournir aux parties et aux entités figurant sur la liste dressée par la Commission européenne, conformément à l'article L. 331-1, paragraphe 3, des informations générales sur les droits des consommateurs relatifs aux contrats de vente et de service qui s'appliquent au Luxembourg;



iii) fournir des informations sur le fonctionnement de la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;

iv) fournir aux parties des explications sur les règles de procédure appliquées par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation identifiées;

v) informer le demandeur des autres moyens de recours lorsqu'un litige ne peut être résolu via la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation;

b) présenter tous les deux ans à la Commission européenne et aux États membres un rapport d'activité reposant sur l'expérience pratique tirée de l'exercice de leurs fonctions.

Chapitre 3. Relations avec d'autres dispositions législatives

Art. L. 313-1. Sauf disposition contraire énoncée au présent livre, si une disposition du présent livre est en conflit avec une autre disposition légale découlant d'un acte de l'Union européenne et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition du présent livre prime.

Titre 2. - Le Médiateur de la consommation

Chapitre 1. Création et missions

Art. L. 321-1. Il est institué une entité «Le Médiateur de la consommation», qui consiste en un point de contact et un service pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Art. L. 321-2. Le Médiateur de la consommation est chargé des missions suivantes:

- 4) informer les consommateurs et les professionnels sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels;
- 5) réceptionner toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et, le cas échéant, la transmettre à une autre entité qualifiée compétente en la matière, soit la traiter elle-même;
- 6) intervenir lui-même dans toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente.

Chapitre 2. Compétences

Section 1. Information sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel

Art. L. 322-1. Le Médiateur de la consommation est un point de contact pour l'information sur les droits et obligations réciproques des consommateurs et des professionnels sur les



procédures existantes de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel.

Art. L. 322-2. Le Médiateur de la consommation informe les consommateurs et les professionnels principalement sur les procédures existantes au Luxembourg de règlement extrajudiciaire des litiges entre un consommateur et un professionnel établi au Luxembourg.

Section 2. Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1. La réception des demandes

Art. L. 322-3. Le Médiateur de la consommation réceptionne toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation.

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation peut être introduite auprès du Médiateur de la consommation par lettre, par fax ou par courrier électronique.

Art. L. 322-4. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel une autre entité qualifiée est compétente, le Médiateur de la consommation lui transmet la demande sans délai.

Il en informe le demandeur sans délai et lui communique les coordonnées de l'entité qualifiée compétente. Il indique également que la transmission de la demande ne préjuge pas de la recevabilité de la demande.

Art. L. 322-5. Lorsqu'une demande a trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, le Médiateur de la consommation traite lui-même la demande.

Sous-section 2. Le traitement des litiges de consommation

Art. L. 322-6. (1) Dès que le Médiateur de la consommation dispose de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à une demande ayant trait à un litige de consommation pour lequel aucune autre entité qualifiée n'est compétente, telle que visée à l'article L. 322-5, il informe les parties, par écrit ou sur un support durable, de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Le Médiateur de la consommation peut refuser de traiter une demande visée au paragraphe 1^{er} du présent article, au motif que:

- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;**
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;**



c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;

d) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès du Médiateur de la consommation dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;

e) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif du Médiateur de la consommation;

f) la demande ne relève pas des litiges de consommation.

(3) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

Art. L. 322-7. Le coût du traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation par le Médiateur de la consommation, à supporter par le demandeur, sera fixé par règlement grand-ducal, sans qu'il puisse être autre que modique.

Art. L. 322-8. Le Médiateur de la consommation peut se faire assister par des experts, entendre les parties et de tierces personnes et en général recueillir tous renseignements dont il a besoin.

Art. L. 322-9. Les articles L. 331-1 à L. 332-17 s'appliquent, à l'exception des articles L. 332-2 et L. 332-13, paragraphe 1.

Titre 3.

Les entités qualifiées de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Chapitre 1. Liste des entités qualifiées

Art. L. 331-1. (1) Le Ministre ayant l'économie dans ses attributions est l'autorité compétente qui dresse la liste des entités qui procèdent au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui répondent aux conditions visées au chapitre 2 du présent titre.

Cette liste contient les informations suivantes:

a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site Internet des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation visées au premier alinéa;

b) leurs tarifs, le cas échéant;

c) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges peuvent se dérouler;

d) les types de litiges régis par la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;



- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de règlement extrajudiciaire des litiges;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges précisant si la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2.

(2) Cette liste est notifiée par le Ministre à la Commission européenne. Si des changements sont notifiés par les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation au Ministre conformément à l'article L. 331-2, paragraphe 2, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

(3) La Commission européenne dresse une liste des entités qui lui ont été notifiées et la met à la disposition du public, ainsi que ses mises à jour, sur son site Internet et sur un support durable.

(4) Le Ministre publie la liste établie par la Commission européenne sur son site Internet en fournissant un lien vers le site Internet concerné de la Commission. En outre, le Ministre met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

(5) Le Ministre fournit un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

(6) Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, le Ministre publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités figurant sur sa liste et l'envoie à la Commission européenne. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qualifiées;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités qualifiées pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités qualifiées, s'il y a lieu.

Art. L. 331-2. (1) L'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui entend figurer sur la liste visée à l'article L. 331-1 adresse une demande au Ministre ayant l'économie dans ses attributions. Cette demande contient toutes les données nécessaires pour permettre au Ministre d'évaluer si l'entité satisfait aux conditions du chapitre 2. Les informations à notifier sont les suivantes:

- a) le nom de l'entité, ses coordonnées et l'adresse de son site Internet;



- b) des informations sur sa structure et son financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) ses règles de procédure;
- d) ses tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les demandes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à L. 332-2;
- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité qualifiée et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre 2.

(2) Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités notifient sans tarder ces changements au Ministre ayant l'économie dans ses attributions.

Art. L. 331-3. Les entités qualifiés transmettent tous les deux ans au Ministre ayant l'économie dans ses attributions des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le but de leur conférer les connaissances et aptitudes requises par l'article L. 332-5 dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation ainsi qu'une compréhension générale du droit;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.



Art. L. 331-4. Si une entité de règlement des litiges de consommation figurant sur la liste ne satisfait plus aux conditions du chapitre 2 du présent titre, et/ou aux articles L. 322-6, paragraphe 2 et L. 322-7 ou ne se conforme pas à l'article L. 331-3, le Ministre ayant l'économie dans ses attributions entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux conditions du chapitre 2 et/ou des articles L. 322-6, paragraphe 2 et L. 322-7 ou de l'article L. 331-3, le Ministre la retire de la liste. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission européenne.

Chapitre 2. Conditions auxquelles doit satisfaire une entité qualifiée

Section 1. Exigences propres aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Sous-section 1 Accès aux entités et informations sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Art. L. 332-1. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, afin de figurer sur la liste de l'article L. 331-1, paragraphe 1^{er}, doivent

- a) tenir à jour un site Internet qui fournit aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et qui permette aux demandeurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;**
- b) fournir aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;**
- c) le cas échéant, permettre au demandeur d'introduire une réclamation hors ligne;**
- d) permettre l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;**
- e) traiter à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation; et**
- f) prendre les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant du présent livre, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.**

Art. L. 332-2. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation sont autorisées à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:



- a) le demandeur n'a pas tenté de contacter l'autre partie afin de discuter de sa réclamation et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celle-ci;**
- b) le litige est abusif, fantaisiste ou vexatoire;**
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de règlement extrajudiciaire de litiges, un tribunal arbitral ou une juridiction, nationaux ou étrangers;**
- d) la réclamation porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé, sans que ce seuil ne puisse être fixé à un niveau où il entraverait considérablement l'accès des consommateurs à la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;**
- e) le demandeur n'a pas introduit de réclamation auprès de l'entité dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle il a introduit une réclamation auprès de l'autre partie;**
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;**
- g) la demande ne relève pas des litiges de consommation.**

(2) Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

L. 332-3. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;**
- b) le fait que les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation figurent sur une liste établie par le Ministre ayant l'économie dans ses attributions, conformément à l'article L. 331-1, paragraphe 1;**
- c) les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;**
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;**
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges facilitant le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant;**
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;**
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2;**



h) les langues dans lesquelles les demandes peuvent être soumises aux entités de règlement extrajudiciaire des litiges et dans lesquelles la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges se déroule;

i) les types de règles sur lesquelles l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges peut se fonder pour régler les litiges tels que, sans y être limités, des dispositions juridiques, considérations d'équité ou codes de conduite;

j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le demandeur de tenter de résoudre le litige directement avec l'autre partie;

k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;

l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;

m) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges;

n) les conséquences juridiques éventuelles de la solution résultant de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non- respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;

o) le caractère exécutoire de la décision de règlement extrajudiciaire des litiges, s'il y a lieu.

(2) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet en fournissant un lien vers le site Internet de la Commission européenne, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités établie par la Commission européenne, visée à l'article L. 331-1, paragraphe 3.

(3) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent fournir un lien électronique vers la plateforme de règlement en ligne des litiges de consommation.

L. 332-4. Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent mettre à la disposition du public, sur leur site Internet, ou sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de demandes auxquelles ils se rapportent;

b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;

c) la proportion de litiges que l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article L. 322-6, paragraphe 2, respectivement à l'article L. 332-2, paragraphe 1;



- d) la part en pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- e) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- f) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges;
- g) des informations sur la coopération des entités de règlement extrajudiciaire au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges entre un consommateur résidant, au moment de sa commande de biens ou de services, dans un Etat membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel, le cas échéant.

Sous-section 2. Personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges
Compétences, indépendance et impartialité

Art. L. 332-5. Les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent avoir les compétences nécessaires et être indépendantes et impartiales. A cet effet elles doivent satisfaire aux conditions suivantes:

1) Elles doivent posséder les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit.

A cet effet, elles doivent disposer d'une formation spécifique en résolution extrajudiciaire des litiges de consommation dont le programme est fixé par règlement grand-ducal. Sont dispensés de la formation les prestataires de services de résolution extrajudiciaire de litiges de consommation qui remplissent des exigences équivalentes ou essentiellement comparables dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

2) Elles doivent être nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et elles ne doivent pas être susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif.

3) Elles ne doivent pas recevoir d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci.

4) Elles doivent être rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure.

5) Elles doivent communiquer sans tarder à l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de règlement



extrajudiciaire des litiges. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges n'est composée que d'une personne physique.

Art. L. 332-6. (1) Les entités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation doivent se doter de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées à l'article L. 332-5, point 5) se présentent:

- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges; ou, à défaut,
- b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges et, dans la mesure du possible, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de règlement extrajudiciaire des litiges compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
- c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

(2) Le présent article est sans préjudice de la possibilité des parties de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure.

(3) Lorsque l'entité de règlement extrajudiciaire n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du paragraphe premier du présent article sont applicables.

Art. L. 332-7. (1) Lorsque les personnes physiques chargées du règlement extrajudiciaire des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, ces personnes doivent, en plus des exigences générales visées aux articles L. 332-5 et L. 332-8, disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

(2) Le présent article n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou de la fédération professionnelle qui les emploie ou les rémunère et de représentants des associations de consommateurs.

Art. L. 332-8. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de règlement extrajudiciaire des litiges forment un organe collégial, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges doit prévoir un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

Section 2

La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation



Sous-section 1
Les principes directeurs

Art. L. 332-9. La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent.

Art. L. 332-10. Les parties doivent avoir accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne doit pas priver les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure. L'entité doit en informer chaque partie.

Art. L. 332-11. Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, le consommateur et le professionnel ont la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment s'ils sont insatisfaits du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Elles doivent alors en informer l'autre partie et l'entité de règlement extrajudiciaire du litige dans un délai raisonnable par écrit ou sur support durable. Ce droit leur est notifié par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges avant le début de la procédure.

Art. L. 332-12. (1) Dans les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui visent à régler un litige en proposant une solution, le consommateur et le professionnel, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, doivent être informés par l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges:

- i) qu'ils ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;**
- ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;**
- iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;**
- (iv) des conséquences juridiques éventuelles liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution.**

(2) Le consommateur et le professionnel disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'ils acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

Art. L. 332-13. (1) La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs.

(2) Chaque partie doit avoir la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos.

Art. L. 332-14. Les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète visée à l'article L. 322-6, paragraphe 1, respectivement à l'article L. 332-16, paragraphe 1.



La suspension court jusqu'au jour où l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges communique aux parties:

- **que le traitement de la demande est refusé, en application des articles L. 332-2, paragraphe 1, respectivement L. 322-6, paragraphe 2 et L. 332-16, paragraphe 2; ou**
- **quelle est l'issue de la procédure, en application de l'article L. 332-17, paragraphe 1.**

La suspension prend encore fin à la date à laquelle l'une des parties informe l'autre partie de sa volonté de mettre fin à la résolution extrajudiciaire du litige.

Art. L. 332-15. (1) Les documents établis, les communications faites et les déclarations recueillies au cours d'une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation ou en relation avec cette procédure et pour les besoins de celui-ci sont confidentiels. Sauf accord des parties, ni l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, ni les personnes participant à l'administration de la procédure ne peuvent les utiliser, produire ou invoquer devant une procédure judiciaire, administrative ou arbitrale ou dans toute autre procédure visant à résoudre des conflits. Ils ne sont pas admissibles comme preuve, même comme aveu extrajudiciaire. L'obligation de confidentialité ne peut être levée que pour des raisons impérieuses d'ordre public.

(2) En cas de violation de cette obligation de confidentialité par l'une des parties ou par une personne participant à l'administration du processus de règlement extrajudiciaire du litige, le juge ou l'arbitre se prononce sur l'octroi éventuel de dommages-intérêts. Les documents confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

(3) Sans préjudice quant aux obligations légales, l'entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ne peut rendre publics les faits dont elle prend connaissance du fait de sa fonction. Elle ne peut être appelé comme témoin dans une procédure judiciaire relative aux faits dont elle a eu connaissance au cours de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige. L'article 458 du code pénal s'applique à l'entité, ainsi qu'à toute personne participant à l'administration de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges.

Sous-section 2
Les étapes de la procédure

Art. L. 332-16. (1) Dès que l'entité dispose de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la demande en règlement extrajudiciaire des litiges, elle doit informer les parties par écrit ou sur un support durable de la réception de la demande complète et de la date de réception.

(2) Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, l'entité, lorsque, conformément à ses règles de procédure, elle n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour



lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige. Dans le même délai de trois semaines, elle informe les parties si elle décide de poursuivre le traitement de la demande.

L'information se fait par écrit ou sur un support durable.

Art. L. 332-17. (1) Dans un délai de 90 jours calendrier à compter de la date de réception de la demande complète, l'entité communique l'issue de la procédure de règlement extrajudiciaire du litige aux parties et leur envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable, en exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

(2) L'entité peut, si elle le juge utile, prolonger le délai visé au paragraphe 1 du présent article, en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

LIVRE 34. Mise en œuvre du droit de la consommation

Titre 1. - Organes consultatifs et compétents

Chapitre 1. *Autorités compétentes*

Art. L. 3411-1.

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. 3411-2.

Pour l'application du présent livre, on entend par

- 5) « Règlement 2006/2004 », le Règlement (CE) No 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs.
- 6) « 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.
- 7) « Lois protégeant les intérêts des consommateurs », celles définies par l'article 3 a) du Règlement 2006/2004.
- 8) « Règlement 261/2004 », le Règlement (CE) No 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) No 295/91.



Art. L. 3411-3.

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. 3411-4.

Sous réserve des compétences spéciales définies à l'article L. 3411-5 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. 3411-5.

(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.

(Loi du 28/07/2011) (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.

Art. L. 3411-6.

(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.

Art. L. 3411-7.

(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. 3411-8.

(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'Etat 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. 3411-9.



(1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. ~~3411~~-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:

- e) d'indemniser dans un délai maximum d'un mois le passager conformément à l'article 7 du Règlement 261/2004;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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.

Chapitre 2. Conseil de la consommation

Art. L. ~~3412~~-1.

Il est institué auprès du Ministre ayant l'économie dans ses attributions un organisme consultatif dénommé Conseil de la consommation composé de manière paritaire et comprenant, outre quatre représentants du gouvernement, quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. ~~3413~~-1 du présent Code ainsi que quatre représentants des organisations patronales.

Il a pour mission:

- de promouvoir l'échange de vues entre le gouvernement, des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. ~~3413~~-1, et des organisations patronales;
- de favoriser la concertation entre les représentants des intérêts des consommateurs et les délégués des organisations patronales pour tous les problèmes relevant du domaine de la protection des consommateurs;
- d'étudier et d'émettre, à la demande du Ministre ayant l'économie dans ses attributions, des avis sur les questions lui soumises.



La composition exacte et le mode de fonctionnement du Conseil de la consommation sont régis par règlement grand-ducal.

Chapitre 3. Agrément

Art. L. 3413-1.

(1) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est reconnu à toute association:

6. qui a comme objet la protection des intérêts collectifs des consommateurs;
7. qui justifie, à la date de la demande d'agrément, d'une année d'existence à compter de la date de la constitution;
8. qui justifie d'une activité effective et publique en vue de la défense des intérêts collectifs des consommateurs;
9. qui réunit, à la date de la demande d'agrément, un nombre de membres suffisant eu égard au cadre de son activité;
10. qui est valablement constituée conformément à la loi modifiée du 21 avril 1928 sur les associations et les fondations sans but lucratif et qui répond aux exigences de cette loi.

(2) L'agrément des organisations est accordé par décision du Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, qui informe la Commission de l'Union européenne de sa décision si l'organisation agréée en fait la demande.

(3) L'agrément ouvre droit à inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs.

(4) L'agrément est accordé pour une durée de cinq ans et il est renouvelable.

(5) Les demandes d'agrément et de renouvellement sont adressées par lettre recommandée avec avis de réception au Ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs.

(6) La demande de renouvellement doit être déposée au plus tard trois mois avant la date d'expiration de l'agrément en cours.

(7) L'agrément est retiré lorsque les conditions énumérées au paragraphe (1) ne sont plus remplies.

(8) Le droit d'intenter des actions en cessation en matière de protection des intérêts collectifs des consommateurs est également reconnu au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi qu'à la Commission de surveillance du secteur financier, au Commissariat aux Assurances et au Ministre ayant la santé dans ses attributions.



Art. L. ~~34~~13-2.

Les organisations agréées au titre de l'article L. ~~34~~13-1 et les organisations justifiant d'une inscription sur la liste publiée au Journal officiel de l'Union européenne en application de l'article 4, point 3 de la directive 2009/22/CE du Parlement européen et du Conseil relative aux actions en cessation en matière de protection des intérêts des consommateurs peuvent agir devant la juridiction luxembourgeoise compétente pour faire cesser ou interdire tout agissement illicite au regard des lois qui leur confèrent ce droit. Cette action n'est valablement introduite que pour autant que les intérêts protégés par ces organisations sont lésés et que l'objet social de l'organisation justifie le fait qu'elle intente une action dans une affaire donnée.

Titre 2. - Actions en cessation

Art. L. ~~34~~20-1.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 112-1 à L. 112-8 du présent Code.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. ~~34~~20-2.

(1) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. ~~34~~13-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner la cessation des actes contraires aux dispositions des articles L. 121-1 à L. 122-7 du présent Code et aux règlements



d'application y afférents, même en l'absence de preuve d'une perte ou d'un préjudice réel ou d'une intention ou d'une négligence de la part de l'annonceur.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

En cas de publicité trompeuse ou de publicité comparative illicite, le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale peut:

- c) exiger que l'annonceur apporte des preuves concernant l'exactitude matérielle des données de fait contenues dans la publicité si, compte tenu des intérêts légitimes de l'annonceur et de toute autre partie à la procédure, une telle exigence paraît appropriée au vu des circonstances du cas d'espèce, et dans le cas de la publicité comparative, exiger que l'annonceur fournisse ses preuves à bref délai;
- d) considérer des données de fait comme inexactes si les preuves exigées conformément au point a) ne sont pas apportées ou sont estimées insuffisantes.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

(2) Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du paragraphe (1) du présent article et coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 120.000 euros.

Art. L. 3420-3.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, à la requête de toute personne, d'un groupement professionnel, des organisations visées par l'article L. 3413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut constater le caractère abusif d'une clause ou d'une combinaison de clauses au sens des articles L. 211-2 et L. 211-3 du présent Code et dire que cette clause ou combinaison de clauses est réputée nulle et non écrite.



Les organisations, le Ministre ou les entités visés à l'alinéa précédent peuvent également diriger contre un ou plusieurs professionnels du même secteur économique ou leurs organisations professionnelles une action en suppression d'une ou de plusieurs clauses abusives dans les modèles de conventions habituellement proposés par les professionnels aux consommateurs et proposés par les organisations professionnelles à leur membre.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Les personnes, les groupements professionnels et les organisations visées par l'article L. 313-1 et suivant du présent Code peuvent se constituer partie civile devant les juridictions répressives relativement aux faits portant un préjudice à leurs intérêts particuliers ou collectifs.

Art. L. ~~312~~4.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. ~~313~~1-1 et suivant du présent Code et du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 222-1 à L. 222-11 et L. 223-1 à L. 223-12 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière



commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 3420-5.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 3413-1 et suivant du présent Code, du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, de la Commission de surveillance du secteur financier ou du Commissariat aux Assurances, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions des articles L. 224-1 à L. 224-23. et L. 224-27 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquittement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.



Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision prononcée en vertu du présent article coulée en force de chose jugée est punie d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. ~~3420~~-6.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. ~~3413~~-1 et suivant du présent Code, ou de la Commission de surveillance du secteur financier, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux dispositions L. 222-12 à L. 222-22 du présent Code.

L'ordonnance peut intervenir indépendamment de l'action publique. La mesure ordonnée par le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale prend toutefois fin en cas de décision d'acquiescement prononcée par le juge pénal et coulée en force de chose jugée.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50 000 euros.

Art. L. ~~3420~~-7.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. ~~3413~~-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 111-1, L. 113-1, L. 212-1 à L. 212-13, L. 213-2 à L. 213-7, L. 221-2 et L. 225-1 à L. 225-20 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.



L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

Art. L. 3420-8.

Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale à la requête des organisations visées par l'article L. 3413-1 et suivant du présent Code, ou du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, peut ordonner toute mesure destinée à faire cesser tout acte contraire aux articles L. 311-3 et L. 312-1 du présent Code et aux règlements d'application y afférents.

L'action en cessation est introduite selon la procédure applicable devant le tribunal des référés. Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale statue comme juge du fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

Sont également applicables les articles 2059 à 2066 du Code civil.

L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur des installations de vente du contrevenant et aux frais de celui-ci. La décision précise la durée de l'affichage et elle peut également ordonner la publication, en totalité ou par extrait aux frais du contrevenant, par la voie des journaux ou de toute autre manière.

Il ne peut être procédé à l'affichage et à la publication qu'en vertu d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout manquement aux injonctions ou interdictions portées par une décision judiciaire prononcée en vertu du présent article et coulée en force de chose jugée est puni d'une amende de 251 euros à 50.000 euros.

DIRECTIVES

DIRECTIVE 2013/11/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 21 mai 2013

relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

(directive relative au RELC)

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 paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne dispose 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 dispose qu'un niveau élevé de protection des consommateurs est assuré dans les politiques de l'Union.
- (2) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur comporte un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des marchandises et des services est assurée. Le marché intérieur devrait apporter aux consommateurs une valeur ajoutée sous la forme d'une qualité accrue, d'une plus grande variété, de prix raisonnables et de normes de sécurité élevées pour les biens et les services, ce qui devrait favoriser un niveau élevé de protection des consommateurs.
- (3) Le cloisonnement du marché intérieur nuit à la compétitivité, à la croissance et à la création d'emplois dans l'Union. Aux fins de l'achèvement du marché intérieur, il est essentiel de supprimer les obstacles directs et indirects au bon fonctionnement du marché intérieur et de renforcer la confiance des citoyens.

(4) Assurer un accès à des moyens simples, efficaces, rapides et peu onéreux de résoudre les litiges nationaux et transfrontaliers résultant de la vente de marchandises ou de la prestation de services devrait profiter aux consommateurs et donc renforcer leur confiance dans le marché. Cet accès devrait valoir aussi bien pour les transactions en ligne que pour les transactions hors ligne et revêt une importance particulière lorsque les consommateurs font des achats dans un autre pays.

(5) Le règlement extrajudiciaire des litiges (REL) permet d'offrir une solution simple, rapide et peu onéreuse aux litiges entre consommateurs et professionnels sans qu'ils aient à tenter une action en justice. Or, le REL n'est pas encore suffisamment ni systématiquement développé dans l'Union. Il est regrettable que, malgré la recommandation 98/257/CE de la Commission du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation ⁽³⁾ et la recommandation 2001/310/CE de la Commission du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation ⁽⁴⁾, le REL n'ait pas été correctement mis en place et ne fonctionne pas de manière satisfaisante dans l'ensemble des zones géographiques ou des secteurs d'activité de l'Union. Les consommateurs et les professionnels ne sont toujours pas au courant des mécanismes existants en matière de recours extrajudiciaire, seul un faible pourcentage de citoyens sachant comment porter plainte devant une entité de REL. La qualité des procédures de REL, quand elles existent, varie considérablement d'un État membre à l'autre et, souvent, les litiges transfrontaliers ne sont pas traités efficacement par les entités de REL.

(6) Les disparités en termes de couverture, de qualité et de sensibilisation qui existent entre les États membres en ce qui concerne le REL constituent un obstacle au marché intérieur et font partie des raisons pour lesquelles de nombreux consommateurs s'abstiennent de faire des achats dans un autre pays et n'ont pas la certitude que les litiges éventuels avec des professionnels peuvent être réglés facilement, rapidement et à moindre coût. Pour des raisons similaires, les professionnels pourraient s'abstenir de vendre à des consommateurs d'autres États membres où il n'y a pas un accès suffisant à des procédures de REL de grande qualité. En outre, les professionnels établis

⁽¹⁾ JO C 181 du 21.6.2012, p. 93.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 12 mars 2013 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 22 avril 2013.

⁽³⁾ JO L 115 du 17.4.1998, p. 31.

⁽⁴⁾ JO L 109 du 19.4.2001, p. 56.

dans un État membre où il n'existe pas suffisamment de procédures de REL de grande qualité pâtissent d'un désavantage concurrentiel par rapport à ceux qui ont accès à ce type de procédures et peuvent ainsi régler plus rapidement et de manière moins onéreuse les litiges de consommation.

- (7) Afin que les consommateurs puissent tirer pleinement parti des possibilités du marché intérieur, le REL devrait s'appliquer à tous les types de litiges nationaux et transfrontaliers relevant de la présente directive, les procédures de REL devraient être conformes à des exigences de qualité cohérentes applicables dans toute l'Union, et les consommateurs et les professionnels devraient connaître l'existence de ces procédures. Compte tenu de l'augmentation des échanges transfrontaliers et de la circulation transfrontalière des personnes, il importe également que les entités de REL traitent efficacement les litiges transfrontaliers.
- (8) Comme le Parlement européen l'a préconisé dans sa résolution du 25 octobre 2011 sur les modes alternatifs de résolution des conflits dans les affaires civiles, commerciales et familiales et dans celle du 20 mai 2010 sur «Donner un marché unique aux consommateurs et aux citoyens», toute approche globale du marché unique en faveur de ses citoyens devrait en priorité développer un système de recours simple, abordable, pratique et accessible.
- (9) Dans sa communication du 13 avril 2011 intitulée «l'Acte pour le marché unique — Douze leviers pour stimuler la croissance et renforcer la confiance — "Ensemble pour une nouvelle croissance"», la Commission a mentionné la législation sur le REL, qui comprend un volet sur le commerce électronique, comme l'un des douze leviers permettant de stimuler la croissance, de renforcer la confiance et de progresser vers l'achèvement du marché unique.
- (10) Dans ses conclusions des 24 et 25 mars et celles du 23 octobre 2011, le Conseil européen a invité le Parlement européen et le Conseil à adopter, avant la fin de 2012, un premier train de mesures prioritaires afin d'imprimer un nouvel élan au marché unique. Par ailleurs, dans ses conclusions du 30 mai 2011 sur les priorités pour relancer le marché unique, le Conseil de l'Union européenne a souligné l'importance du commerce électronique et est convenu que les dispositifs de REL de consommation peuvent offrir aussi bien aux consommateurs qu'aux professionnels un moyen de recours peu onéreux, simple et rapide. Le succès de la mise en œuvre de ces dispositifs nécessite un engagement politique soutenu et l'appui de tous les acteurs, sans nuire au caractère abordable, à la transparence, à la souplesse, à la vitesse et à la qualité de la prise de décisions par les entités de REL relevant du champ d'application de la présente directive.
- (11) Compte tenu de l'importance croissante du commerce en ligne, et en particulier des échanges transfrontaliers, en tant que pilier de l'activité économique de l'Union, un système de REL pour les litiges de consommation fonctionnant bien et un cadre bien intégré de règlement en ligne des litiges (RLL) de consommation résultant de transactions en ligne sont nécessaires pour réaliser

l'objectif de l'Acte pour le marché unique consistant à renforcer la confiance des citoyens dans le marché intérieur.

- (12) La présente directive et le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation ⁽¹⁾ sont deux instruments législatifs liés et complémentaires. Le règlement (UE) n°524/2013 prévoit l'établissement d'une plate-forme de RLL qui offre aux consommateurs et aux professionnels un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges en ligne par l'intermédiaire d'entités de REL qui sont liées à cette plate-forme et offrent un mode de REL au moyen de procédures de REL de qualité. La disponibilité d'entités de REL de qualité dans toute l'Union constitue donc un préalable indispensable au bon fonctionnement de la plate-forme de RLL.
- (13) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux services d'intérêt général non économiques. Les services non économiques sont des services qui ne sont pas fournis à des fins économiques. C'est pourquoi les services d'intérêt général non économiques fournis par l'État ou pour le compte de l'État, sans rémunération, ne devraient pas relever de la présente directive quelle que soit la forme juridique sous laquelle ces services sont fournis.
- (14) La présente directive ne devrait pas s'appliquer aux soins de santé, tels qu'ils sont définis à l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 9 mars 2011 relative à l'application des droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers ⁽²⁾.
- (15) La mise en place d'un système de REL fonctionnant bien dans l'Union est nécessaire pour renforcer la confiance des consommateurs dans le marché intérieur, y compris dans le domaine du commerce en ligne, et pour réaliser le potentiel du commerce transfrontalier et électronique et saisir les opportunités en la matière. Un tel processus devrait s'appuyer sur les procédures de REL existant dans les États membres et respecter les traditions juridiques nationales. Les entités de règlement des litiges fonctionnant bien, tant existantes que nouvellement créées, répondant aux critères de qualité énoncés dans la présente directive devraient être considérées comme des «entités de REL» au sens de la présente directive. La diffusion des procédures de REL peut en outre se révéler importante dans les États membres qui ont un important arriéré d'affaires en souffrance devant les tribunaux, ce qui empêche les citoyens de l'Union d'exercer leur droit à un procès équitable dans un délai raisonnable.
- (16) La présente directive devrait s'appliquer aux litiges entre des consommateurs et des professionnels concernant les obligations contractuelles découlant des contrats de vente ou de service, tant en ligne que hors ligne, dans tous les secteurs économiques, autres que les secteurs exemptés. Cela devrait inclure des litiges survenant à la suite de la vente ou de la fourniture, contre rémunération, de

⁽¹⁾ Voir page 1 du présent Journal officiel.

⁽²⁾ JO L 88 du 4.4.2011, p. 45.

- contenus numériques. La présente directive devrait s'appliquer aux plaintes introduites par des consommateurs contre des professionnels. Elle ne devrait pas s'appliquer aux plaintes introduites par des professionnels contre des consommateurs ni aux litiges entre professionnels. Toutefois, elle ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir en vigueur des dispositions sur les procédures de résolution extrajudiciaire de ce type de litiges.
- (17) Les États membres devraient être autorisés à maintenir ou introduire des dispositions nationales portant sur des procédures ne relevant pas de la présente directive, telles que les procédures internes de traitement des plaintes gérées par le professionnel. Ce type de procédures internes peut constituer un moyen efficace de régler à un stade précoce les litiges de consommation.
- (18) La définition de «consommateur» devrait englober les personnes physiques qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Cependant, si le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé (contrats à double finalité) et si la finalité professionnelle est limitée à tel point qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global de la fourniture, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.
- (19) Certains actes juridiques de l'Union contiennent déjà des dispositions concernant le REL. Afin d'assurer la sécurité juridique, il y a lieu de prévoir que, en cas de conflit, c'est la présente directive qui prime, sauf si elle en dispose expressément autrement. La présente directive devrait notamment être sans préjudice de la directive 2008/52/CE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale⁽¹⁾, qui instaure déjà un cadre pour les systèmes de médiation au niveau de l'Union pour les litiges transfrontaliers, sans préjudice de son application aux systèmes internes de médiation. La présente directive a vocation à s'appliquer de manière horizontale à tous les types de procédure de REL, y compris aux procédures de REL relevant de la directive 2008/52/CE.
- (20) Les organes de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. La présente directive devrait couvrir toute entité qui est établie durablement, qui propose le règlement d'un litige entre un consommateur et un professionnel par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à la présente directive. La présente directive peut aussi s'appliquer, si les États membres le décident, aux entités de règlement des litiges qui imposent des solutions contraignantes aux parties. Cependant, une procédure extrajudiciaire ad hoc créée pour un litige particulier entre un consommateur et un professionnel ne devrait pas être considérée comme une procédure de REL.
- (21) De même, les procédures de REL diffèrent fortement dans l'Union ainsi qu'à l'intérieur d'un même État membre. Elles peuvent prendre la forme de procédures dans lesquelles l'entité de REL rapproche les parties dans le but de faciliter une solution amiable, de procédures dans lesquelles l'entité de REL propose une solution ou de procédures dans lesquelles l'entité de REL impose une solution. Elles peuvent aussi prendre la forme d'une combinaison de deux de ces procédures ou plus. La présente directive devrait être sans préjudice de la forme adoptée par les procédures de REL dans les États membres.
- (22) Les procédures qui se déroulent devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel sont exposées au risque de conflit d'intérêts. En conséquence, ces procédures devraient, en principe, être exclues du champ d'application de la présente directive, à moins qu'un État membre ne décide que ce type de procédure peut être reconnu comme une procédure de REL en vertu de la présente directive et pour autant que ces entités se conforment en tous points aux exigences spécifiques en matière d'indépendance et d'impartialité énoncées dans la présente directive. Les entités de REL proposant un règlement des litiges par l'intermédiaire de telles procédures devraient être soumises à une évaluation régulière de leur conformité avec les exigences de qualité énoncées par la présente directive, y compris les exigences spécifiques supplémentaires garantissant leur indépendance.
- (23) La présente directive ne devrait s'appliquer ni aux procédures des systèmes de traitement des plaintes gérés par les professionnels ni aux négociations directes entre les parties. De plus, elle ne devrait pas s'appliquer aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire.
- (24) Les États membres devraient veiller à ce que les litiges relevant de la présente directive puissent être soumis à une entité de REL qui est conforme aux exigences fixées par la présente directive et qui est reprise sur une liste conformément à celle-ci. Pour satisfaire à cette obligation, les États membres devraient avoir la possibilité de tirer parti des entités de REL qui existent déjà et qui fonctionnent bien, en ajustant leur champ d'application, le cas échéant, ou de prévoir la création de nouvelles entités de REL. La présente directive ne devrait pas empêcher le fonctionnement des entités de résolution des litiges existantes qui opèrent dans le cadre des autorités nationales chargées de la protection des consommateurs dans les États membres où le règlement des litiges est du ressort de fonctionnaires de l'État. Ces fonctionnaires devraient être considérés comme des représentants des intérêts tant des consommateurs que des professionnels. La présente directive ne devrait pas obliger les États membres à créer une entité de REL spécifique pour chaque secteur du commerce de détail. Si nécessaire, afin d'assurer une couverture sectorielle et géographique totale et un accès universel au REL, les États membres devraient avoir la possibilité de prévoir la création d'une entité de REL résiduelle, traitant les litiges pour lesquels aucune entité spécifique de REL n'est compétente. Les entités de REL résiduelles sont destinées à assurer une protection aux consommateurs et aux professionnels en veillant à ce qu'il n'y ait pas de défaillance dans l'accès à une entité de REL.

(¹) JO L 136 du 24.5.2008, p. 3.

- (25) La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres de maintenir ou d'introduire une législation sur les procédures de règlement extrajudiciaire des litiges de nature contractuelle dans le domaine de la consommation qui soit conforme aux exigences énoncées dans la présente directive. Par ailleurs, afin de garantir le fonctionnement efficace des entités de REL, ces entités devraient avoir la possibilité de maintenir ou d'introduire, conformément aux lois de l'État membre dans lequel elles sont établies, des règles de procédure leur permettant de refuser de traiter un litige dans des circonstances particulières, par exemple lorsqu'un litige est trop complexe et serait mieux réglé par la voie judiciaire. Toutefois, des règles de procédure autorisant des entités de REL à refuser de traiter un litige ne devraient pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers. Par conséquent, en prévoyant un seuil financier, les États membres devraient toujours prendre en compte le fait que la valeur réelle d'un litige peut varier d'un État membre à l'autre et que donc la fixation d'un seuil excessivement élevé dans un État membre pourrait entraver l'accès de consommateurs d'autres États membres aux procédures de REL. Les États membres ne devraient pas être tenus de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL lorsqu'une entité de REL auprès de laquelle la plainte avait été introduite en premier lieu a refusé de traiter celle-ci en raison de ses règles de procédure. Dans de tels cas, les États membres devraient être réputés avoir rempli l'obligation qui leur incombe de veiller à la couverture totale des entités de REL.
- (26) La présente directive devrait permettre aux professionnels établis dans un État membre d'être couverts par une entité de REL qui est établie dans un autre État membre. Afin d'améliorer la couverture et l'accès des consommateurs au REL dans l'ensemble de l'Union, les États membres devraient avoir la possibilité de décider de recourir à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires de différents États membres relèvent de la même entité de REL. Le recours à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de REL transnationales ou paneuropéennes ne devrait cependant pas affecter la responsabilité qu'ont les États membres d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.
- (27) La présente directive devrait être sans préjudice du maintien ou de l'introduction par les États membres de procédures de REL qui traitent conjointement des litiges identiques ou similaires entre un professionnel et plusieurs consommateurs. Des analyses d'impact approfondies devraient être effectuées au sujet des règlements extrajudiciaires collectifs avant que de tels règlements ne soient proposés au niveau de l'Union. Un système effectif de plaintes collectives et le recours aisé au REL devraient être complémentaires et ces procédures ne devraient pas s'exclure mutuellement.
- (28) Il convient que le traitement des informations afférentes aux litiges relevant de la présente directive respecte les règles de protection des données à caractère personnel énoncées par les dispositions législatives, réglementaires et administratives que les États membres ont adoptées en application de la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ⁽¹⁾.
- (29) La confidentialité et la vie privée devraient être respectées à tout moment pendant la procédure de REL. Les États membres devraient être encouragés à protéger la confidentialité des procédures de REL dans toute procédure ultérieure, qu'il s'agisse d'une procédure judiciaire ou d'un arbitrage civil ou commercial.
- (30) Les États membres devraient néanmoins veiller à ce que les entités de REL rendent publics les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre consommateurs et professionnels. Les informations communiquées à ce sujet pourraient être assorties de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou réglés à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques.
- (31) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL règlent les litiges de manière équitable, pratique et proportionnée tant pour les consommateurs que pour les professionnels, sur la base d'une évaluation objective des conditions dans lesquelles une plainte a été introduite et tenant dûment compte des droits des parties.
- (32) L'indépendance et l'intégrité des entités de REL sont essentielles pour que les citoyens de l'Union soient assurés que les mécanismes de REL leur offriront une issue équitable et indépendante. La personne physique ou l'organe collégial chargés du REL devraient être indépendants de tous ceux qui pourraient être intéressés par l'issue du litige et ne devraient connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de les empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante.
- (33) Les personnes physiques chargées du REL ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Afin de garantir l'indépendance de leurs actions, il conviendrait par ailleurs que ces personnes soient nommées pour une durée suffisante et qu'elles ne reçoivent aucune instruction de l'une ou l'autre partie ni de leur représentant.
- (34) Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, les personnes physiques chargées du REL devraient communiquer toute circonstance qui pourrait affecter leur indépendance et leur impartialité ou donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de régler. Il pourrait s'agir d'un intérêt financier, direct ou indirect, dans l'issue de la procédure de REL ou d'une relation personnelle ou commerciale établie avec une ou plusieurs des parties au cours des trois années précédant la prise de fonctions, y compris si la personne concernée a agi à un autre titre que pour les besoins du REL pour une ou plusieurs des parties, pour une organisation ou une fédération professionnelle dont une des parties est membre ou pour un autre membre de celle-ci.

(1) JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

- (35) Il est particulièrement nécessaire de garantir l'absence de telles pressions lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées par le professionnel. Aussi des exigences particulières devraient-elles être prévues dans le cas où les États membres décident que, dans ces cas-là, les procédures de règlement des litiges peuvent constituer des procédures de REL au sens de la présente directive. Lorsque des personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, elles devraient disposer d'un budget distinct et spécifique suffisant pour leur permettre de s'acquitter de leur mission.
- (36) Il est essentiel, en vue d'assurer le succès du REL, notamment pour garantir que les procédures de REL jouissent de la confiance nécessaire, que les personnes physiques chargées du REL possèdent les compétences nécessaires, y compris une compréhension générale du droit. Ces personnes devraient, en particulier, posséder des connaissances générales suffisantes des questions de droit, qui leur permettent de saisir les implications juridiques du litige, sans devoir être juristes de formation.
- (37) L'applicabilité de certains principes de qualité aux procédures de REL renforce la confiance tant des consommateurs que des professionnels dans ces procédures. Ces principes de qualité ont été développés pour la première fois au niveau de l'Union dans la recommandation 98/257/CE et dans la recommandation 2001/310/CE. En donnant une valeur contraignante à certains des principes établis dans ces recommandations de la Commission, la présente directive établit un ensemble d'exigences de qualité qui s'appliquent à toutes les procédures de REL ayant fait l'objet d'une notification à la Commission.
- (38) La présente directive devrait établir des exigences de qualité pour les entités de REL qui devraient garantir le même niveau de protection et de droits pour les consommateurs, que ce soit dans le cadre de litiges nationaux ou de litiges transfrontaliers. La présente directive ne devrait pas empêcher les États membres d'adopter ou de maintenir des règles allant au-delà de ce qui est prévu dans la présente directive.
- (39) Les entités de REL devraient être accessibles et transparentes. Pour assurer la transparence des entités de REL et des procédures de REL, il est nécessaire que les parties reçoivent, sous une forme claire et accessible, les informations dont elles ont besoin pour prendre une décision en connaissance de cause avant d'engager une procédure de REL. La communication de ce type d'informations aux professionnels ne devrait pas être exigée lorsque leur participation aux procédures de REL revêt un caractère obligatoire en vertu du droit national.
- (40) Une entité de REL fonctionnant bien devrait clore les procédures de résolution des litiges en ligne et hors ligne de manière rapide dans un délai de 90 jours calendaires débutant à la date de réception du dossier complet de plainte — contenant tous les documents utiles en rapport avec cette plainte — par l'entité de REL et se terminant à la date à laquelle l'issue de la procédure de REL est communiquée. L'entité de REL qui a reçu une plainte devrait informer les parties après avoir reçu tous les documents nécessaires pour mener à bien la procédure de REL. Dans certains cas exceptionnels de nature extrêmement complexe, y compris lorsqu'une des parties est incapable pour des motifs justifiés de prendre part à la procédure de REL, les entités de REL devraient pouvoir prolonger le délai afin de procéder à l'examen du cas en question. Les parties devraient être informées de toute prolongation du délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la conclusion du litige.
- (41) Les procédures de REL devraient de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs. Dans cette optique, le coût ne devrait pas dépasser une somme modique.
- (42) Les procédures de REL devraient être équitables, de sorte que les parties à un litige soient pleinement informées de leurs droits et des conséquences des choix qu'elles font dans le cadre d'une procédure de REL. Les entités de REL devraient informer les consommateurs de leurs droits avant que ceux-ci acceptent ou suivent la solution proposée. Les deux parties devraient également pouvoir transmettre leurs informations et éléments de preuve sans être physiquement présentes.
- (43) Un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne devrait pas revêtir une valeur contraignante pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige. Par ailleurs, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, il convient que la solution imposée ne soit contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel ne devrait pas être requise si les règles nationales prévoient que ces solutions sont contraignantes pour les professionnels.
- (44) Dans les procédures de REL qui visent à résoudre le litige en imposant une solution au consommateur, en l'absence de conflit de lois, la solution imposée ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008 du Parlement européen et du Conseil du 17 juin 2008 sur la loi applicable

aux obligations contractuelles (Rome I)⁽¹⁾, la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle. En cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles⁽²⁾, la solution imposée par une entité de REL ne devrait pas avoir pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle.

- (45) Le droit à un recours effectif et le droit à un procès équitable sont des droits fondamentaux définis par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. C'est pourquoi les procédures de REL ne devraient pas être conçues pour se substituer aux procédures judiciaires et ne sauraient priver les consommateurs ou les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux. La présente directive ne saurait empêcher les parties d'exercer leur droit d'accès au système judiciaire. Dans les cas où un litige n'a pas pu être résolu par une procédure de REL donnée dont l'issue n'est pas contraignante, il convient de ne pas empêcher les parties d'engager par la suite une action en justice en rapport avec ce litige. Les États membres devraient être libres de choisir les moyens appropriés pour atteindre cet objectif. Ils devraient avoir la possibilité de prévoir, entre autres, que les délais de prescription n'expirent pas pendant une procédure de REL.
- (46) Afin qu'elles puissent fonctionner efficacement, les entités de REL devraient disposer de ressources humaines, matérielles et financières suffisantes. Les États membres devraient arrêter une formule de financement appropriée des entités de REL sur leur territoire, sans restreindre le financement des entités déjà opérationnelles. La présente directive devrait être sans préjudice de la question de savoir si les entités de REL sont financées par des fonds publics ou privés ou par une combinaison de fonds publics et privés. Toutefois, les entités de REL devraient être encouragées à faire appel spécifiquement à des formes de financement privé et à faire usage de fonds publics uniquement à la discrétion des États membres. La présente directive ne devrait pas porter atteinte à la possibilité, pour les entreprises ou pour les organisations ou fédérations professionnelles, de financer des entités de REL.
- (47) Quand un litige survient, il est nécessaire que les consommateurs soient en mesure d'identifier rapidement quelles entités de REL sont compétentes pour traiter leur plainte et si le professionnel concerné participera à une procédure soumise à une entité de REL. Les professionnels qui s'engagent à recourir aux entités de REL pour résoudre leurs litiges avec les consommateurs devraient

communiquer aux consommateurs l'adresse et le site internet de l'entité ou des entités de REL dont ils relèvent. Ces informations devraient être claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, figurer dans les conditions générales des contrats de vente ou de service entre le professionnel et le consommateur. Les professionnels devraient avoir la possibilité de faire figurer sur leurs sites internet, ainsi que dans les conditions générales des contrats concernés, toute information supplémentaire sur leurs procédures internes de traitement des plaintes ou sur tout autre moyen d'entrer directement en contact avec eux en vue de régler un litige survenu avec un consommateur sans saisir une entité de REL. Lorsque le litige ne peut pas être réglé directement, le professionnel devrait communiquer au consommateur, sur papier ou sur un autre support durable, les informations relatives aux entités de REL compétentes et préciser s'il y aura recours.

- (48) Il convient que l'obligation incombant aux professionnels de donner aux consommateurs des informations sur les entités de REL dont les professionnels relèvent est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui devraient s'appliquer en plus de l'obligation d'information prévue par la présente directive.
- (49) La présente directive ne devrait pas exiger que la participation des professionnels à des procédures de REL soit obligatoire, ni qu'il leur incombe de respecter l'issue de ces procédures en cas de plainte introduite contre eux par un consommateur. Toutefois, de façon à garantir que les consommateurs aient accès à des recours et ne soient pas contraints de renoncer à leurs plaintes, il convient d'encourager les professionnels, dans la mesure du possible, à participer aux procédures de REL. En conséquence, la présente directive devrait être sans préjudice des dispositions du droit national rendant la participation des professionnels à ces procédures obligatoire ou la soumettant à des incitations ou à des sanctions, ou rendant son issue contraignante, pour autant que cette législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice, prévu à l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (50) Afin d'éviter d'imposer des charges inutiles aux entités de REL, les États membres devraient encourager les consommateurs à contacter le professionnel pour tenter de régler le problème de façon bilatérale avant d'introduire une plainte auprès d'une entité de REL. Dans de nombreux cas, les consommateurs parviendraient ainsi à régler leurs litiges rapidement et à un stade précoce.
- (51) Les États membres devraient associer les représentants des organisations ou fédérations professionnelles et des associations de consommateurs lors de l'élaboration du REL, notamment en ce qui concerne les principes d'impartialité et d'indépendance.
- (52) Les États membres devraient veiller à ce que les entités de REL collaborent en vue du règlement des litiges transfrontaliers.

(1) JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

(2) JO L 266 du 9.10.1980, p. 1.

- (53) Il convient de renforcer dans l'Union les réseaux des entités de REL, comme le réseau pour la résolution des litiges financiers «FIN-NET» dans le secteur des services financiers. Les États membres devraient inciter les entités de REL à faire partie de ces réseaux.
- (54) Une coopération étroite entre les entités de REL et les autorités nationales devrait renforcer l'application effective des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. La Commission et les États membres devraient faciliter la coopération entre les entités de REL, afin d'encourager les échanges de bonnes pratiques et de compétences techniques et de discuter des problèmes qui pourraient se poser dans le fonctionnement des procédures de REL. Cette coopération devrait être appuyée, entre autres, par le futur programme «Consommateurs» de l'Union.
- (55) Il convient de surveiller étroitement les entités de REL pour s'assurer de leur bon fonctionnement et de leur efficacité. À cette fin, chaque État membre devrait désigner une autorité compétente ou des autorités compétentes qui seraient chargées de cette tâche. La Commission et les autorités compétentes au titre de la présente directive devraient publier et tenir à jour une liste des entités de REL qui satisfont à la présente directive. Il conviendrait que les États membres veillent à ce que les entités de REL, le réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à la présente directive, publient cette liste sur leur site internet en incluant un lien vers le site internet de la Commission et, dans la mesure du possible, la présentent sur un support durable dans leurs locaux. Par ailleurs, les États membres devraient également encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées à publier la liste. Les États membres devraient aussi veiller à la diffusion appropriée d'informations relatives aux démarches à entreprendre par les consommateurs en cas de litige avec un professionnel. En outre, les autorités compétentes devraient publier régulièrement des rapports sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL dans leur État membre. Les entités de REL devraient transmettre aux autorités compétentes les informations spécifiques sur lesquelles ces rapports devraient être fondés. Les États membres devraient inciter les entités de REL à transmettre ces informations en appliquant la recommandation 2010/304/UE de la Commission du 12 mai 2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes ⁽¹⁾.
- (56) Il est nécessaire que les États membres fixent des règles relatives aux sanctions applicables en cas de violation des dispositions nationales adoptées pour se conformer à la présente directive et veillent à ce que ces règles soient mises en œuvre. Les sanctions devraient être efficaces, proportionnées et dissuasives.
- (57) Il convient de modifier le règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs (règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs) ⁽²⁾ pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à renforcer la coopération transfrontalière pour ce qui concerne l'application de la présente directive.
- (58) Il convient de modifier la 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 ⁽³⁾ (directive relative aux actions en cessation) pour ajouter dans son annexe une référence à la présente directive, de manière à assurer la protection des intérêts collectifs des consommateurs établis par la présente directive.
- (59) Conformément à la déclaration politique commune du 28 septembre 2011 des États membres et de la Commission sur les documents explicatifs ⁽⁴⁾, les États membres se sont engagés à joindre à la notification de leurs mesures de transposition, dans les cas où cela se justifie, un ou plusieurs documents expliquant le lien entre les éléments d'une directive et les parties correspondantes des 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 l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, par la mise en place d'un niveau élevé de protection du consommateur et sans limiter l'accès des consommateurs aux tribunaux, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être atteint de manière suffisante par les États membres et peut donc 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 cet objectif.
- (61) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, plus particulièrement par ses articles 7, 8, 38 et 47.
- (62) Le Contrôleur européen de la protection des données a été consulté conformément à l'article 28, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données ⁽⁵⁾ et a rendu un avis le 12 janvier 2012 ⁽⁶⁾,

⁽¹⁾ JO L 136 du 2.6.2010, p. 1.

⁽²⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

⁽³⁾ JO L 110 du 1.5.2009, p. 30.

⁽⁴⁾ JO C 369 du 17.12.2011, p. 14.

⁽⁵⁾ JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

⁽⁶⁾ JO C 136 du 11.5.2012, p. 1.

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Article premier

Objet

La présente directive a pour objectif, en assurant un niveau élevé de protection des consommateurs, de contribuer au bon fonctionnement du marché intérieur, en faisant en sorte que les consommateurs puissent, à titre volontaire, introduire des plaintes contre des professionnels auprès d'entités appliquant des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables. La présente directive est sans préjudice d'une législation nationale rendant obligatoire la participation à de telles procédures, pour autant qu'une telle législation n'empêche pas les parties d'exercer leur droit d'accès à la justice.

Article 2

Champ d'application

1. La présente directive s'applique aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges nationaux et transfrontaliers concernant les obligations contractuelles découlant de contrats de vente ou de service conclus entre un professionnel établi dans l'Union et un consommateur résidant dans l'Union, qui font intervenir une entité de REL, laquelle propose ou impose une solution, ou réunit les parties en vue de faciliter la recherche d'une solution amiable.

2. La présente directive ne s'applique pas:

- a) aux procédures se déroulant devant des entités de règlement des litiges au sein desquelles les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel concerné, sauf si les États membres décident d'autoriser de telles procédures en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive et si les exigences fixées au chapitre II, y compris les exigences particulières d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3, sont réunies;
- b) aux procédures se déroulant dans le cadre de systèmes de traitement des plaintes gérés par le professionnel;
- c) aux services d'intérêt général non économiques;
- d) aux litiges entre professionnels;
- e) aux négociations directes entre le consommateur et le professionnel;
- f) aux tentatives faites par le juge saisi d'un litige pour régler celui-ci au cours de la procédure judiciaire;
- g) aux procédures introduites par un professionnel contre un consommateur;

h) aux services de santé fournis par des professionnels de la santé aux patients pour évaluer, maintenir ou rétablir leur état de santé, y compris la prescription, l'administration et la fourniture de médicaments et de dispositifs médicaux;

i) aux prestataires publics de l'enseignement postsecondaire ou de l'enseignement supérieur.

3. La présente directive établit des exigences de qualité harmonisées pour les entités de REL et les procédures de REL afin de garantir qu'après sa mise en œuvre, les consommateurs aient accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des litiges transparents, efficaces, équitables et de grande qualité, quel que soit leur lieu de résidence dans l'Union. Afin de garantir un niveau plus élevé de protection des consommateurs, les États membres peuvent maintenir ou introduire des règles qui vont au-delà de celles établies par la présente directive.

4. La présente directive reconnaît aux États membres la compétence de déterminer si les entités de REL établies sur leur territoire doivent avoir le pouvoir d'imposer une solution.

Article 3

Relation avec d'autres actes juridiques de l'Union

1. Sauf dispositions contraires énoncées dans la présente directive, si une disposition de la présente directive est en conflit avec une disposition figurant dans un autre acte juridique de l'Union et concernant les procédures de recours extrajudiciaires introduites par un consommateur contre un professionnel, la disposition de la présente directive prime.

2. La présente directive est sans préjudice de la directive 2008/52/CE.

3. L'article 13 de la présente directive est sans préjudice des dispositions relatives à l'information des consommateurs sur les procédures de recours extrajudiciaires figurant dans d'autres actes juridiques de l'Union, qui s'appliquent en plus dudit article.

Article 4

Définitions

1. Aux fins de la présente directive, on entend par:

- a) «consommateur», toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;
- b) «professionnel», toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

- c) «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;
- d) «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;
- e) «litige national», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans le même État membre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- f) «litige transfrontalier», un litige de nature contractuelle découlant d'un contrat de vente ou de service, lorsque le consommateur, au moment de sa commande de biens ou de services, réside dans un État membre autre que celui du lieu d'établissement du professionnel;
- g) «procédure de REL», une procédure, visée à l'article 2, qui satisfait aux exigences énoncées dans la présente directive et est mise en œuvre par une entité de REL;
- h) «entité de REL», toute entité, quelle que soit la façon dont elle est appelée ou citée, qui est durablement établie et propose de régler un litige par une procédure de REL et qui figure sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;
- i) «autorité compétente», toute autorité publique désignée par un État membre aux fins de la présente directive et établie au niveau national, régional ou local.

2. Un professionnel est établi:

- au lieu de son activité s'il s'agit d'une personne physique,
- à son siège social, son administration centrale ou au lieu de son activité, y compris une succursale, une agence ou tout autre établissement, s'il s'agit d'une société ou d'une autre personne morale ou d'une association de personnes physiques ou morales.

3. Une entité de REL est établie:

- si son fonctionnement est assuré par une personne physique, au lieu où elle exerce ses activités de REL,
- si son fonctionnement est assuré par une personne morale ou une association de personnes physiques ou morales, au lieu où la personne morale ou l'association de personnes physiques ou morales exerce ses activités de REL ou à son siège statutaire,

- si son fonctionnement est assuré par une autorité ou un autre organisme public, au lieu où cette autorité ou cet autre organisme public a son siège.

CHAPITRE II

ACCÈS AU REL ET EXIGENCES APPLICABLES AUX ENTITÉS DE REL ET AUX PROCÉDURES DE REL

Article 5

Accès aux entités de REL et aux procédures de REL

1. Les États membres facilitent l'accès des consommateurs aux procédures de REL et font en sorte que les litiges relevant de la présente directive et impliquant un professionnel établi sur leur territoire respectif puissent être soumis à une entité de REL se conformant aux exigences fixées par la présente directive.
2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL:
 - a) tiennent à jour un site internet qui fournisse aux parties un accès aisé aux informations concernant la procédure de REL et qui permette aux consommateurs d'introduire une plainte et de soumettre les justificatifs nécessaires en ligne;
 - b) fournissent aux parties, si elles en font la demande, les informations visées au point a) sur un support durable;
 - c) le cas échéant, permettent au consommateur d'introduire une plainte hors ligne;
 - d) permettent l'échange d'informations entre les parties par voie électronique ou, s'il y a lieu, par voie postale;
 - e) traitent à la fois les litiges nationaux et les litiges transfrontaliers, et notamment les litiges relevant du règlement (UE) n° 524/2013; et
 - f) prennent les mesures nécessaires, quand elles traitent des litiges relevant de la présente directive, pour garantir que le traitement des données à caractère personnel respecte les règles de protection des données à caractère personnel établies par la législation nationale transposant la directive 95/46/CE dans l'État membre dans lequel l'entité de REL est établie.

3. Les États membres peuvent satisfaire à l'obligation établie au paragraphe 1 en assurant l'existence d'une entité de REL résiduelle, compétente pour traiter les litiges mentionnés audit paragraphe qui ne relèvent d'aucune entité de REL existante. Les États membres peuvent également s'acquitter de cette obligation en recourant à des entités de REL établies dans un autre État membre ou à des entités de règlement des litiges régionales, transnationales ou paneuropéennes au sein desquelles les professionnels originaires d'États membres différents relèvent de la même entité de REL, sans porter atteinte à la responsabilité qui leur incombe d'assurer une couverture totale et un accès universel aux entités de REL.

4. Les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL à maintenir et introduire des règles de procédure qui leur permettent de refuser de traiter un litige donné, au motif que:

- a) le consommateur n'a pas tenté de contacter le professionnel concerné afin de discuter de sa plainte et de chercher, dans un premier temps, à résoudre le problème directement avec celui-ci;
- b) le litige est fantaisiste ou vexatoire;
- c) le litige a été précédemment ou est actuellement examiné par une autre entité de REL ou par une juridiction;
- d) la plainte porte sur une valeur qui est inférieure ou supérieure à un seuil financier prédéterminé;
- e) le consommateur n'a pas introduit de plainte auprès de l'entité de REL dans le délai imparti, qui ne doit pas être inférieur à un an à compter de la date à laquelle le consommateur a introduit une plainte auprès du professionnel;
- f) le traitement d'un litige de ce type entraverait sinon gravement le fonctionnement effectif de l'entité de REL.

Lorsque, conformément à ses règles de procédure, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter un litige qui lui a été soumis, elle fournit aux deux parties une explication circonstanciée des raisons pour lesquelles elle n'a pas accepté de traiter le litige dans les trois semaines qui suivent la réception du dossier de plainte.

Ces règles de procédure ne doivent pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, notamment dans le cas de litiges transfrontaliers.

5. Les États membres veillent à ce que, lorsque des entités de REL sont autorisées à établir des seuils financiers prédéterminés afin de limiter l'accès aux procédures de REL, ces seuils ne soient pas fixés à un niveau où ils entraveraient considérablement l'accès des consommateurs aux entités de REL pour le traitement des plaintes.

6. Lorsque, en application des règles de procédure visées au paragraphe 4, une entité de REL n'est pas en mesure de traiter une plainte qui lui a été soumise, un État membre n'est pas tenu de faire en sorte que le consommateur puisse soumettre sa plainte à une autre entité de REL.

7. Lorsqu'une entité de REL chargée des litiges dans un secteur économique particulier est compétente pour connaître des litiges liés à un professionnel qui exerce dans ledit secteur mais qui n'est pas membre de l'organisation ou de la fédération composant ou finançant l'entité de REL, l'État membre concerné est réputé avoir rempli l'obligation qui lui incombe en vertu du paragraphe 1 également en ce qui concerne les litiges impliquant ce professionnel.

Article 6

Compétences, indépendance et impartialité

1. Les États membres veillent à ce que les personnes physiques chargées du REL aient les compétences nécessaires et soient indépendantes et impartiales. Ils s'assurent à cet effet que ces personnes:

- a) possèdent les connaissances et les aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement extrajudiciaire ou judiciaire des litiges de consommation, ainsi que d'une compréhension générale du droit;
 - b) soient nommées pour une durée suffisante pour assurer l'indépendance de leurs actions et qu'elles ne soient pas susceptibles d'être relevées de leurs fonctions sans juste motif;
 - c) ne reçoivent pas d'instructions de l'une des parties ou des représentants de celles-ci;
 - d) soient rémunérées d'une façon qui n'a pas de rapport avec le résultat de la procédure;
 - e) communiquent sans tarder à l'entité de REL toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie au litige qu'elles sont chargées de résoudre. L'obligation de communiquer ces circonstances est une obligation permanente tout au long de la procédure de REL. Elle n'est pas applicable lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique.
2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL se soient dotées de procédures pour faire en sorte que, si les circonstances visées au paragraphe 1, point e), se présentent:
- a) la personne physique concernée soit remplacée par une autre personne physique qui sera chargée de mener la procédure de REL; ou, à défaut,
 - b) la personne physique concernée s'abstienne de mener la procédure de REL et, dans la mesure du possible, l'entité de REL propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité de REL compétente pour traiter le litige; ou, à défaut,
 - c) les circonstances soient communiquées aux parties et la personne physique concernée soit autorisée à continuer de mener la procédure de REL uniquement si les parties n'y ont pas fait objection après avoir été informées des circonstances et de leur droit d'opposition.

Le présent paragraphe est sans préjudice de l'article 9, paragraphe 2, point a).

Lorsque l'entité de REL n'est composée que d'une personne physique, seuls les points b) et c) du présent paragraphe, premier alinéa, sont applicables.

3. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), en les considérant comme des procédures de REL en vertu de la présente directive, ils veillent à ce que ces procédures, outre les exigences générales définies aux paragraphes 1 et 5, soient conformes aux exigences particulières suivantes:

- a) les personnes physiques chargées du règlement des litiges sont désignées par un organe collégial, ou font partie d'un tel organe, composé d'un nombre égal de représentants des associations de consommateurs et de représentants du professionnel et sont désignées à l'issue d'une procédure transparente;
- b) les personnes physiques chargées du règlement des litiges disposent d'un mandat d'une durée minimale de trois ans pour garantir l'indépendance de leur action;
- c) les personnes physiques chargées du règlement des litiges s'engagent à ne pas travailler pour le professionnel, une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre pendant une période de trois ans qui suit la cessation de la fonction qu'elles ont occupée au sein de l'entité de règlement des litiges;
- d) l'entité de règlement des litiges n'a pas de lien hiérarchique ou fonctionnel avec le professionnel, est clairement séparée des organes opérationnels du professionnel et dispose d'un budget suffisant pour l'exécution de ses tâches, distinct du budget général du professionnel.

4. Lorsque les personnes physiques chargées du REL sont employées ou rémunérées exclusivement par une organisation ou une fédération professionnelle dont le professionnel est membre, les États membres veillent, en plus des exigences générales visées aux paragraphes 1 et 5, à ce que ces personnes disposent d'un budget distinct et spécifique suffisant pour s'acquitter de leur mission.

Le présent paragraphe n'est pas applicable si les personnes physiques concernées appartiennent à un organe collégial composé d'un nombre égal de représentants de l'organisation ou la fédération professionnelle qui les emploient ou les rémunèrent et de représentants des associations de consommateurs.

5. Quand les personnes physiques chargées du règlement des litiges au sein d'une entité de REL forment un organe collégial, les États membres veillent à ce que l'entité de REL prévoit un nombre égal de représentants des intérêts des consommateurs et de représentants des intérêts des professionnels au sein de l'organe collégial.

6. Aux fins du paragraphe 1, point a), les États membres encouragent les entités de REL à assurer la formation des personnes physiques chargées du REL. Si une telle formation

est dispensée, les autorités compétentes supervisent les programmes de formation mis en place par les entités de REL, sur la base des informations qui leur sont communiquées conformément à l'article 19, paragraphe 3, point g).

Article 7

Transparence

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, des informations claires et facilement compréhensibles sur:

- a) leurs coordonnées, y compris les adresses postale et électronique;
- b) le fait que les entités de REL figurent sur une liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2;
- c) les personnes physiques chargées du REL, les modalités de leur nomination et la durée de leur mandat;
- d) les compétences, l'impartialité et l'indépendance des personnes physiques chargées du REL, si elles sont employées ou rémunérées exclusivement par le professionnel;
- e) leur appartenance à des réseaux d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant;
- f) les types de litiges relevant de leur compétence, y compris, le cas échéant, le seuil éventuellement fixé;
- g) les règles de procédure applicables au règlement des litiges et les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;
- h) les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être soumises aux entités de REL et dans lesquelles la procédure de REL se déroule;
- i) les types de règles sur lesquelles l'entité de REL peut se fonder pour régler les litiges (par exemple, dispositions juridiques, considérations d'équité, codes de conduite);
- j) toutes les exigences préalables que les parties peuvent avoir à remplir avant qu'une procédure de REL puisse être ouverte, y compris l'obligation pour le consommateur de tenter de résoudre le litige directement avec le professionnel;
- k) la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure;
- l) les frais éventuels à la charge des parties, y compris les règles concernant l'adjudication des frais à l'issue de la procédure;

- m) la durée moyenne de la procédure de REL;
- n) les conséquences juridiques de la solution résultant de la procédure de REL, y compris les sanctions en cas de non-respect dans le cas où une décision a un effet contraignant sur les parties, le cas échéant;
- o) le caractère exécutoire de la décision de REL, s'il y a lieu.

2. Les États membres veillent à ce que les entités de REL mettent à la disposition du public, sur leur site internet, sur un support durable sur demande, et par tout autre moyen qu'ils jugent approprié, leurs rapports d'activité annuels. Ces rapports comprennent les informations suivantes, relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers:

- a) le nombre de litiges dont elles ont été saisies et les types de plaintes auxquelles ils se rapportent;
- b) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, afin d'améliorer les normes des professionnels et de faciliter les échanges d'informations et de bonnes pratiques;
- c) la proportion de litiges que l'entité de REL a refusé de traiter et la part en pourcentage des différents types de motifs de refus visés à l'article 5, paragraphe 4;
- d) dans le cas des procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), les parts en pourcentage de solutions proposées ou imposées en faveur du consommateur et du professionnel et de litiges résolus à l'amiable;
- e) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues et les raisons de cette interruption, si ces raisons sont connues;
- f) le laps de temps moyen nécessaire à la résolution des litiges;
- g) s'il est connu, le taux de respect des solutions issues des procédures de REL;
- h) des informations sur la coopération des entités de REL au sein de réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers, le cas échéant.

Article 8

Efficacité

Les États membres veillent à ce que les procédures de REL soient efficaces et satisfassent aux exigences suivantes:

- a) la procédure de REL est disponible et aisément accessible en ligne et hors ligne aux deux parties, quel que soit l'endroit où elles se trouvent;

- b) les parties ont accès à la procédure sans devoir faire appel à un avocat ou un conseiller juridique, mais la procédure ne prive pas les parties de leur droit à un avis indépendant ni de leur droit de se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
- c) la procédure de REL est gratuite ou disponible à un coût modique pour les consommateurs;
- d) l'entité de REL qui a été saisie d'une plainte notifie le litige aux parties dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la plainte;
- e) l'issue de la procédure de REL est communiquée dans un délai de 90 jours calendaires à compter de la date de réception du dossier complet de plainte par l'entité de REL. L'entité de REL compétente peut, si elle le juge utile, prolonger ce délai en cas de litige hautement complexe. Les parties sont informées de toute prolongation de ce délai et de la durée nécessaire approximative prévue pour la clôture du litige.

Article 9

Équité

1. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL:

- a) chaque partie ait la possibilité, dans un délai raisonnable, d'exprimer son point de vue, de recevoir de l'entité de REL les arguments, les éléments de preuve, les documents et les faits avancés par l'autre partie, toute déclaration faite et tout avis rendu par des experts, et de formuler des observations à leur propos;
- b) chaque partie soit informée du fait qu'elle n'est pas tenue de faire appel à un avocat ou un conseiller juridique mais qu'elle peut solliciter un avis indépendant ou se faire représenter ou assister par un tiers à tous les stades de la procédure;
- c) les parties soient informées de l'issue de la procédure de REL par écrit ou sur un autre support durable, et reçoivent une déclaration exposant les motifs sur lesquels la solution est fondée.

2. Dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en proposant une solution, les États membres veillent à ce que:

- a) les parties aient la possibilité de se retirer de la procédure à tout moment si elles sont insatisfaites du déroulement ou du fonctionnement de la procédure. Ce droit leur est notifié avant le début de la procédure. Lorsque les règles nationales prévoient la participation obligatoire des professionnels aux procédures de REL, le présent point s'applique uniquement au consommateur;

- b) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées:
- i) qu'elles ont la possibilité d'accepter, de refuser ou de suivre la solution proposée;
 - ii) que la participation à la procédure n'exclut pas la possibilité de former un recours par le biais des procédures judiciaires;
 - iii) que la solution proposée pourrait être différente de la décision d'un tribunal appliquant les dispositions légales;
- c) les parties, avant d'accepter ou de suivre la solution proposée, soient informées des conséquences juridiques liées au fait d'accepter ou de suivre cette solution;
- d) les parties disposent d'un délai de réflexion raisonnable avant d'indiquer qu'elles acceptent la solution proposée ou un accord à l'amiable.

3. Lorsque, conformément au droit national, les procédures de REL prévoient que leur issue devient contraignante pour le professionnel à partir du moment où le consommateur a accepté la solution proposée, l'article 9, paragraphe 2, s'entend comme étant uniquement applicable au consommateur.

Article 10

Liberté

1. Les États membres veillent à ce qu'un accord entre un consommateur et un professionnel prévoyant la soumission des plaintes à une entité de REL ne soit pas contraignant pour le consommateur si cet accord a été conclu avant la survenance du litige et s'il a comme effet de priver le consommateur de son droit de saisir les juridictions compétentes pour le règlement du litige.

2. Les États membres veillent à ce que, dans les procédures de REL visant à régler les litiges en imposant une solution, la solution imposée ne puisse être contraignante à l'égard des parties que si celles-ci ont été préalablement informées de sa nature contraignante et l'ont expressément acceptée. L'acceptation expresse du professionnel n'est pas requise si les règles nationales prévoient que les solutions sont contraignantes pour les professionnels.

Article 11

Légalité

1. Les États membres veillent à ce que dans les procédures de REL qui visent à régler un litige en imposant une solution au consommateur:

- a) en l'absence de conflit de lois, la solution imposée n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel le consommateur et le professionnel ont leur résidence habituelle;

- b) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 6, paragraphes 1 et 2, du règlement (CE) n° 593/2008, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions auxquelles il ne peut être dérogé par accord en vertu de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle;
- c) en cas de conflit de lois, lorsque la loi applicable au contrat de vente ou de service est déterminée conformément à l'article 5, paragraphes 1 à 3, de la convention de Rome du 19 juin 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, la solution imposée par une entité de REL n'ait pas pour conséquence de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives de la loi de l'État membre dans lequel il a sa résidence habituelle.

2. Aux fins du présent article, la «résidence habituelle» est déterminée conformément au règlement (CE) n° 593/2008.

Article 12

Incidence des procédures de REL sur les délais de prescription

1. Les États membres veillent à ce que les parties qui, pour tenter de régler un litige, ont recours à des procédures de REL dont l'issue n'est pas contraignante, ne soient pas empêchées par la suite d'engager une action en justice en rapport avec ce litige en raison de l'expiration du délai de prescription au cours de la procédure de REL.

2. Le paragraphe 1 est sans préjudice des dispositions sur la prescription figurant dans les accords internationaux auxquels les États membres sont parties.

CHAPITRE III

INFORMATION ET COOPÉRATION

Article 13

Informations dont la communication aux consommateurs incombe aux professionnels

1. Les États membres veillent à ce que les professionnels établis sur leur territoire fournissent aux consommateurs des informations sur l'entité ou les entités de REL dont ces professionnels relèvent, lorsque ces professionnels s'engagent à recourir à ces entités ou sont tenus d'y recourir pour résoudre les litiges avec les consommateurs. Ces informations comprennent l'adresse du site internet de l'entité ou des entités de REL concernées.

2. Les informations visées au paragraphe 1 sont claires, compréhensibles et aisément accessibles sur le site internet du professionnel, quand il en a un, et, le cas échéant, dans les conditions générales des contrats de vente ou de service conclus entre le professionnel et le consommateur.

3. Les États membres veillent à ce que, dans le cas où un litige entre un consommateur et un professionnel établi sur leur territoire n'a pas pu être réglé après qu'une plainte a été introduite directement par le consommateur auprès du professionnel, le professionnel fournisse au consommateur les informations visées au paragraphe 1, en précisant s'il aura recours aux entités de REL compétentes pour régler le litige. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

Article 14

Assistance aux consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que, en cas de litige relatif à des contrats de vente ou de service transfrontaliers, les consommateurs puissent bénéficier d'une assistance destinée à les orienter vers l'entité de REL située dans un autre État membre qui est compétente pour traiter leur litige transfrontalier.

2. Les États membres délèguent la responsabilité de la mission visée au paragraphe 1 à leurs centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs, à des associations de consommateurs ou à tout autre organisme.

Article 15

Informations générales

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL, les centres membres du réseau des Centres européens des consommateurs et, le cas échéant, les organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2, mettent à la disposition du public, sur leur site internet en fournissant un lien vers le site internet de la Commission, et dans la mesure du possible sur un support durable dans leurs locaux, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

2. Les États membres encouragent les associations de consommateurs et les organisations professionnelles concernées à mettre à la disposition du public, sur leur site internet et par tout autre moyen qu'elles jugent approprié, la liste des entités de REL visée à l'article 20, paragraphe 4.

3. La Commission et les États membres assurent la diffusion appropriée d'informations sur les modalités d'accès aux procédures de REL dont peuvent disposer les consommateurs pour résoudre les litiges relevant de la présente directive.

4. La Commission et les États membres prennent des mesures d'accompagnement pour encourager les associations de consommateurs et les organisations professionnelles, au niveau de l'Union et à l'échelle nationale, à mener des actions de sensibilisation concernant les entités de REL et leurs procédures et à promouvoir le recours au REL par les commerçants et les consommateurs. Ces organismes sont également encouragés à fournir aux consommateurs des informations concernant les entités de REL compétentes lorsqu'ils reçoivent des plaintes émanant de consommateurs.

Article 16

Coopération et échange d'expérience entre les entités de REL

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL coopèrent au règlement des litiges transfrontaliers et procèdent à des échanges réguliers de bonnes pratiques en ce qui concerne le règlement de litiges tant transfrontaliers que nationaux.

2. La Commission appuie et facilite la constitution de réseaux d'entités de REL nationaux et l'échange et la diffusion de leurs bonnes pratiques et de leurs expériences.

3. Lorsqu'il existe dans l'Union un réseau d'entités de REL facilitant le règlement des litiges transfrontaliers survenant dans un secteur donné, les États membres encouragent les entités de REL qui traitent les litiges survenant dans ce secteur à s'affilier à ce réseau.

4. La Commission publie une liste indiquant les noms et les coordonnées des réseaux visés au paragraphe 3. La Commission met cette liste à jour, quand il y a lieu.

Article 17

Coopération entre les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs

1. Les États membres veillent à ce que les entités de REL et les autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs coopèrent.

2. Cette coopération prend notamment la forme d'un échange d'informations sur les pratiques de certains secteurs d'activité à propos desquelles des consommateurs ont à plusieurs reprises déposé des plaintes. Elle implique également que les autorités nationales précitées fournissent aux entités de REL l'évaluation technique et les informations qui se révèlent nécessaires pour traiter un litige et qui sont déjà disponibles.

3. Les États membres veillent à ce que la coopération et les échanges d'informations visés aux paragraphes 1 et 2 respectent les règles de protection des données à caractère personnel prévues par la directive 95/46/CE.

4. Le présent article est sans préjudice des dispositions relatives au secret professionnel et commercial qui s'appliquent aux autorités nationales chargées de l'application des actes juridiques de l'Union en matière de protection des consommateurs. Les entités de REL sont soumises aux règles du secret professionnel ou aux autres obligations équivalentes de confidentialité définies par la législation de l'État membre où elles sont établies.

CHAPITRE IV

RÔLE DES AUTORITÉS COMPÉTENTES ET DE LA COMMISSION

Article 18

Désignation des autorités compétentes

1. Chaque État membre désigne une autorité compétente qui assume les fonctions prévues aux articles 19 et 20. Chaque État membre peut désigner plusieurs autorités compétentes. Dans ce cas, l'État membre détermine, parmi les autorités compétentes désignées, celle qui est le point de contact unique de la Commission. Chaque État membre notifie à la Commission l'autorité compétente ou, le cas échéant, les autorités compétentes, y compris le point de contact unique, qu'il a désignées.

2. La Commission dresse une liste des autorités compétentes, y compris, le cas échéant, le point de contact unique, dont la désignation lui a été notifiée conformément au paragraphe 1, et la publie au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Article 19

Informations dont la notification aux autorités compétentes incombe aux entités de règlement des litiges

1. Les États membres veillent à ce que les entités de règlement des litiges établies sur leur territoire, qui entendent prétendre à la qualité d'entités de REL en vertu de la présente directive et figurer sur la liste établie conformément à l'article 20, paragraphe 2, notifient à l'autorité compétente les informations suivantes:

- a) leur nom, leurs coordonnées et l'adresse de leur site internet;
- b) des informations sur leur structure et leur financement, y compris des informations sur les personnes physiques chargées du règlement des litiges, sur leur financement, sur le niveau des rémunérations et la durée du mandat de ces personnes ainsi que sur leur employeur;
- c) leurs règles de procédure;
- d) leurs tarifs, le cas échéant;
- e) la durée moyenne de la procédure de règlement des litiges;
- f) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de règlement des litiges peuvent se dérouler;
- g) une déclaration sur les types de litiges régis par la procédure de règlement des litiges;
- h) les motifs pour lesquels l'entité de règlement des litiges peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4;

- i) une déclaration motivée indiquant si l'entité peut prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfait aux exigences de qualité établies au chapitre II.

Si les informations mentionnées aux points a) à h) font l'objet de changements, les entités de REL notifient sans tarder ces changements à l'autorité compétente.

2. Lorsque les États membres décident d'autoriser les procédures visées à l'article 2, paragraphe 2, point a), ils veillent à ce que les entités de REL qui les appliquent notifient à l'autorité compétente, outre les informations et les déclarations visées au paragraphe 1, les informations nécessaires à l'évaluation de leur respect des exigences spécifiques supplémentaires d'indépendance et de transparence énoncées à l'article 6, paragraphe 3.

3. Les États membres veillent à ce que les entités de REL transmettent tous les deux ans aux autorités compétentes des informations sur:

- a) le nombre de litiges dont ils ont été saisis et les types de plaintes auxquelles ils sont liés;
- b) la part en pourcentage de procédures de REL qui ont été interrompues avant d'avoir abouti;
- c) le laps de temps moyen nécessaire au règlement des litiges traités;
- d) le taux de respect des solutions issues des procédures de REL, s'il est connu;
- e) les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les professionnels. Les informations communiquées à cet égard peuvent être assorties de recommandations quant à la manière d'éviter ou de résoudre de tels problèmes à l'avenir;
- f) le cas échéant, une évaluation de l'efficacité de leur coopération au sein des réseaux d'entités de REL qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;
- g) le cas échéant, la formation dispensée aux personnes physiques chargées du REL conformément à l'article 6, paragraphe 6;
- h) une évaluation de l'efficacité de la procédure de REL proposée par l'entité et des moyens envisageables pour améliorer ses résultats.

Article 20

Rôle des autorités compétentes et de la Commission

1. Chaque autorité compétente évalue, en particulier sur la base des informations qu'elle a reçues conformément à l'article 19, paragraphe 1, si les entités de règlement des litiges qui lui ont été notifiées peuvent prétendre à la qualité d'entité de REL relevant de la présente directive et satisfont aux exigences de qualité fixées au chapitre II ainsi que dans les dispositions nationales qui la mettent en œuvre, y compris celles qui vont au-delà des exigences prévues par la présente directive, conformément au droit de l'Union.

2. Chaque autorité compétente dresse, sur la base de l'évaluation visée au paragraphe 1, une liste de toutes les entités de REL qui lui ont été notifiées et qui satisfont aux conditions fixées au paragraphe 1.

Cette liste contient les informations suivantes:

- a) le nom, les coordonnées et l'adresse du site internet des entités de REL visées au premier alinéa;
- b) leurs tarifs, le cas échéant;
- c) la ou les langues dans lesquelles les plaintes peuvent être introduites et dans lesquelles les procédures de REL peuvent se dérouler;
- d) les types de litiges régis par la procédure de REL;
- e) les secteurs et les catégories de litiges relevant de chaque entité de REL;
- f) la nécessité de la présence physique des parties ou de leurs représentants, le cas échéant, y compris une déclaration de l'entité de REL précisant si la procédure de REL se déroule ou peut se dérouler oralement ou par écrit;
- g) la nature contraignante ou non de l'issue de la procédure; et
- h) les motifs pour lesquels l'entité de REL peut refuser de traiter un litige particulier conformément à l'article 5, paragraphe 4.

Chaque autorité compétente notifie la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe à la Commission. Si des changements sont notifiés à l'autorité compétence conformément à l'article 19, paragraphe 1, deuxième alinéa, cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

Si une entité de règlement des litiges figurant sur la liste des REL en vertu de la présente directive ne satisfait plus aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente concernée entre en contact avec cette entité de règlement des litiges, lui indique quelles exigences elle ne respecte plus et lui demande de se mettre immédiatement en conformité. Si, à l'expiration d'un délai de trois mois, l'entité de règlement des litiges ne satisfait toujours pas aux exigences visées au paragraphe 1, l'autorité compétente la retire de la liste visée au premier alinéa du présent paragraphe. Cette liste est mise à jour sans tarder et les informations pertinentes sont notifiées à la Commission.

3. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes, la liste et ses mises à jour visées au paragraphe 2 sont notifiées à la Commission par le point de contact unique visé à

l'article 18, paragraphe 1. Cette liste et ces mises à jour portent sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

4. La Commission dresse une liste des entités de REL qui lui ont été notifiées conformément au paragraphe 2 et met à jour cette liste chaque fois que des changements lui sont notifiés. La Commission met à la disposition du public cette liste, ainsi que ses mises à jour, sur son site internet et sur un support durable. La Commission transmet cette liste et ses mises à jour aux autorités compétentes. Lorsqu'un État membre a désigné un point de contact unique conformément à l'article 18, paragraphe 1, la Commission transmet cette liste et ses mises à jour au point de contact unique.

5. Chaque autorité compétente met à la disposition du public la liste actualisée des entités de REL visée au paragraphe 4 sur son site internet en fournissant un lien vers le site internet concerné de la Commission. En outre, chaque autorité compétente met à la disposition du public cette liste actualisée sur un support durable.

6. Au plus tard le 9 juillet 2018 et ensuite tous les quatre ans, chaque autorité compétente publie un rapport sur l'évolution et le fonctionnement des entités de REL et l'envoie à la Commission. Plus particulièrement, ce rapport:

- a) recense les bonnes pratiques des entités de REL;
- b) relève, à l'aide de statistiques, les lacunes qui nuisent au fonctionnement des entités de REL pour les litiges nationaux et transfrontaliers, s'il y a lieu;
- c) présente des recommandations sur la manière d'améliorer le fonctionnement effectif et l'efficacité des entités de REL, s'il y a lieu.

7. Si un État membre a désigné plusieurs autorités compétentes conformément à l'article 18, paragraphe 1, le rapport visé au paragraphe 6 du présent article est publié par le point de contact unique visé à l'article 18, paragraphe 1. Ce rapport porte sur toutes les entités de REL établies dans cet État membre.

CHAPITRE V

DISPOSITIONS FINALES

Article 21

Sanctions

Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales adoptées, en particulier, en vertu de l'article 13 et prennent toutes les mesures nécessaires pour assurer la mise en œuvre de ce régime. Les sanctions ainsi prévues sont effectives, proportionnées et dissuasives.

Article 22

Modification du règlement (CE) n° 2006/2004

Dans l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004, le point suivant est ajouté:

- «20. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

Article 23

Modification de la directive 2009/22/CE

Dans l'annexe I de la directive 2009/22/CE, le point suivant est ajouté:

- «14. Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (JO L du 165 18.6.2013, p. 63): l'article 13.»

Article 24

Communication

1. Au plus tard le 9 juillet 2015, les États membres communiquent à la Commission:

- a) le cas échéant, les noms et les coordonnées des organismes désignés conformément à l'article 14, paragraphe 2; et
- b) le nom des autorités compétentes, y compris, lorsqu'il y a lieu, le point de contact unique, désignées conformément à l'article 18, paragraphe 1.

Les États membres communiquent à la Commission tout changement ultérieur de ces informations.

2. Au plus tard le 9 janvier 2016, les États membres communiquent à la Commission la première liste visée à l'article 20, paragraphe 2.

3. La Commission communique aux États membres les informations visées au paragraphe 1, point a).

Article 25

Transposition

1. Les États membres mettent en vigueur les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive au plus tard le 9 juillet 2015. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces dispositions.

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 26

Rapport

Au plus tard le 9 juillet 2019 et ensuite tous les quatre ans, la Commission présente au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social européen un rapport relatif à l'application de la présente directive. Ce rapport examine l'évolution et l'utilisation des entités de REL et l'incidence de la présente directive sur les consommateurs et les professionnels, en particulier sur la sensibilisation des consommateurs et le niveau d'adoption parmi les professionnels. Ce rapport est assorti, le cas échéant, de propositions de modification de la présente directive.

Article 27

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 28

Destinataires

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 21 mai 2013.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

L. CREIGHTON