



Projet No 56/2012-1

7 septembre 2012

## Code de la consommation

### *Texte du projet*

- Projet de loi portant
  - modification
    - du Code de la consommation ;
    - de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique ;
    - de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle ;
    - de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales ;
  - abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes.
- Projet de règlement grand-ducal portant
  - modification de la partie réglementaire du Code de la consommation ;
  - abrogation
    - du règlement grand-ducal du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait ;
    - du règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit.

#### **Informations techniques :**

<b>No du projet :</b>	56/2012
<b>Date d'entrée :</b>	7 septembre 2012
<b>Remise de l'avis :</b>	meilleurs délais
<b>Ministère compétent :</b>	Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur
<b>Commission :</b>	Commission Economique

..... Procédure consultative .....



#### **A) Projet de loi portant**

- **modification**
  - **du Code de la consommation;**
  - **de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;**
  - **de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative aux dispositions spécifiques de protection de la personne à l'égard du traitement des données à caractère personnel dans le secteur des communications électroniques et portant modification des articles 88-2 et 88-4 du Code d'instruction criminelle;**
  - **de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales;**
- **abrogation de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes.**
  - **Exposé de motifs**
  - **Texte du projet de loi**
  - **Commentaire des articles**
  - **Texte coordonné**
  - **Texte de la directive 2011/83/UE**
  - **Tableau de concordance**

#### **B) Projet de règlement grand-ducal portant**

- **modification de la partie réglementaire du Code de la consommation;**
- **abrogation**
  - **du règlement grand-ducal modifié du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait;**
  - **du règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit.**

## EXPOSE DES MOTIFS

Lorsque, en mai 2008, le gouvernement déposait le projet de loi portant introduction d'un Code de la consommation (document parlementaire 5881), les discussions préparatoires au niveau européen pour réaliser une grande révision de l'acquis en matière de protection des consommateurs étaient déjà en cours depuis quelques années. Vu l'incertitude du calendrier communautaire, il avait été décidé de ne pas attendre la conclusion de ces travaux initiés en 2004, mais d'entamer la procédure législative pour lancer la codification du droit de la consommation. Même si la Commission européenne a publié peu après la proposition de directive relative aux droits des consommateurs<sup>1</sup>, la décision de procéder de la sorte s'est avérée judicieuse au regard de la négociation longue et difficile de ce dossier.

En effet, l'ambition des instances européennes de vouloir consolider et réformer quatre directives offrant un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs, en l'occurrence la directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, la directive 1993/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs, la directive 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance et la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation, s'est heurtée à une opposition farouche de sorte que le projet a dû être redimensionné. Une majorité d'Etats membres n'ont en effet pas souscrit aux objectifs de la Commission européenne que le Luxembourg de son côté avait toujours soutenu et qui sont développés dans l'exposé des motifs et les considérants du texte de 2008. Il s'agissait en résumé d'harmoniser de manière complète le droit communautaire des contrats à la consommation pour « promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité. »<sup>2</sup>

### **La directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs**

Le compromis finalement retenu après d'âpres discussions se retrouve dans la directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (ci-après la « Directive »)<sup>3</sup> que le présent projet de loi se propose de transposer.

La Directive renonce à réformer la directive 1993/13/CEE sur les clauses abusives qui continue donc d'exister tout comme les dispositions luxembourgeoises qui la transposent et qui se retrouvent aux articles L. 211-2 à L. 211-5. En revanche, s'agissant d'une directive dite à caractère minimal, les Etats membres sont désormais tenus à notifier à la Commission

---

<sup>1</sup> Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative aux droits des consommateurs. COM (2008) 614 final du 8 octobre 2008

<sup>2</sup> Ibid., considérant 4

<sup>3</sup> 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

européenne, qui doit, conformément à l'article 32 de la Directive, mettre ces informations à la disposition du grand public via un site internet spécifique, les dispositions allant au-delà du socle commun de la directive 1993/13/CEE. De même, vu l'article 33 de la Directive, une règle similaire s'appliquera dorénavant pour la directive 1999/44/CE qui continue également d'exister. Toutefois, en raison d'une nouvelle définition de la garantie commerciale (article 2, point 14 de la Directive), une modification ponctuelle des règles existantes s'avère nécessaire.

La refonte de l'acquis communautaire en matière de droit de la consommation se limite ainsi aux volets de la vente hors établissement et de la vente à distance pour lesquels les anciens textes, à savoir la directive 85/577/CE et la directive 1997/7/CE, sont abrogés à partir du 13 juin 2014. Un compromis pour ces deux domaines a pu être trouvé au niveau européen du fait qu'il y avait accord sur leur impact transfrontalier important qui nécessitait non seulement une approche commune de l'Union européenne, mais aussi des règles modernisées au vu des immenses développements technologiques et sociétaux des dernières années. Le compromis était aussi devenu possible parce qu'une certaine liberté de légiférer était reconnue aux Etats membres. Ainsi, la Directive « devrait donc définir des règles standard pour les aspects communs des contrats à distance et hors établissement, en s'écartant du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives tout en permettant aux Etats membres de maintenir ou d'adopter des règles nationales concernant certains aspects. »<sup>4</sup> Nonobstant cette focalisation sur les deux domaines précités, le chapitre IV de la Directive, qui reprend certaines dispositions spécifiques aux contrats de vente repêchées en fin de négociation du chapitre IV de la proposition de directive appelée à remplacer la directive 1999/44/CE, rend nécessaire que le présent projet de loi prévoie au Titre 1 du Livre 2 un nouveau Chapitre 3 applicable pour tous les contrats couverts par la Directive.

Le Luxembourg n'a pas fait usage de la faculté d'aller au-delà du texte européen et transpose fidèlement la Directive dont le commentaire des articles reprend en détail les modifications à introduire au Code de la consommation. Si le gouvernement n'entend ici relever pour la vente à distance que deux éléments nouveaux, il souhaite en revanche développer plus amplement les changements introduits pour la vente hors établissement alors qu'il avait renoncé en 2008 tant à réformer la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes que de l'introduire dans le Code de la consommation.

### **Contrats hors établissement**

Quant au démarchage à domicile, au cours des dernières années, l'intense activité législative européenne en matière de droits des consommateurs et sa mise en œuvre nationale ont donné au gouvernement différentes occasions de faire connaître sa position en faveur du maintien de l'interdiction totale du colportage (ou vente en porte-à-porte) ancrée dans la loi modifiée du 16 juillet 1987, dans le souci de garder un *statu quo* garantissant tant la sécurité et la tranquillité du consommateur qu'une saine concurrence sur le marché luxembourgeois. Le cœur de la loi de 1987 est en effet constitué par l'interdiction de colportage, c'est-à-dire l'interdiction de « la vente ou l'offre de marchandises, de titres et de valeurs mobilières, faite de porte en porte ».

---

<sup>4</sup> Ibid., considérant 2

L'interdiction actuelle, si elle limite l'étendue de cette pratique, n'arrive pas à l'empêcher totalement. Les dérives observées malgré cette interdiction totale existante ne peuvent que susciter une profonde inquiétude quant aux conséquences de la libéralisation de cette pratique et des pratiques connexes visées par la loi de 1987. En effet, un nombre important de demandes de renseignements ou de plaintes, concernant des pratiques de démarchage plus ou moins insistantes ou même agressives et ciblant tout particulièrement des consommateurs âgés particulièrement vulnérables, a été enregistré auprès des associations de consommateurs ainsi qu'auprès des services gouvernementaux. Aujourd'hui, ce sont moins les biens qui sont proposés à la vente en porte à porte que les services. Le dénominateur commun à ces pratiques commerciales est que ces biens et services sont, pour leur quasi-totalité, proposés à nos résidents par des individus agissant en transfrontière, que leur qualité de commerçant ou d'artisan dûment autorisé dans leur pays de provenance est invérifiable pour un simple particulier et que les services proposés et vendus sont de piètre qualité et généralement à des prix exorbitants. De plus, il n'est pas rare que ces individus qui exigent d'être payés immédiatement en liquide se proposent pour accompagner les seniors à leur banque afin de se faire remettre les fonds réclamés. Mais ce ne sont pas tant les intérêts économiques que la sécurité des particuliers et la saine concurrence avec les commerçants dûment établis tant sur notre territoire que sur le territoire des pays voisins qui justifient jusqu'à aujourd'hui l'interdiction complète du colportage sur le territoire luxembourgeois. Il faut également souligner que notre population est très attachée à sa tranquillité et à sa sécurité et que ces valeurs ont toujours été partagées par les acteurs politiques et économiques luxembourgeois. La libéralisation du colportage sur notre territoire entraînera, à coup sûr, dans un premier temps, un afflux de vrais et de faux colporteurs ne respectant ni les règles d'une saine concurrence, ni les dispositions légales en faveur des consommateurs telles qu'elles sont issues du droit européen et donc souvent moins protectrices que la loi nationale antérieure. Que peut valoir un droit de rétractation lorsqu'un colporteur non identifié a encaissé la totalité de la somme réclamée au consommateur pour des biens et/ou services prestés ou à prester et s'est ensuite immédiatement réfugié de l'autre côté d'une des trois frontières bordant notre pays et accessibles en quelques dizaines de minutes pour qui veut se soustraire à la loi luxembourgeoise?

C'est donc dans un souci d'éviter une détérioration de la situation existante que la transposition de la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises (ci-après « UCP – *unfair commercial practices* ») vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur et modifiant la directive 84/450/CEE du Conseil et les directives 97/7/CE, 98/27/CE et 2003/65/CE du Parlement européen et du Conseil et le règlement (CE) no 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil dans la loi du 29 avril 2009 relative aux pratiques commerciales déloyales, abrogée par la suite lors de son insertion dans le Code de la consommation, a été réalisée, sans qu'une refonte de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes n'ait été envisagée, puisque seul le délai de rétractation a subi un allongement de 7 jours à 14 jours. Lors des travaux préparatoires de la loi du 29 avril 2009, le gouvernement luxembourgeois avait d'ailleurs estimé inopportun et prématuré de modifier la loi dite « loi sur le colportage » alors que des discussions sur la proposition de directive relative aux droits des consommateurs étaient toujours en cours. Par ailleurs, cette législation sur le colportage *sensu lato* a été prudemment maintenue hors du Code de la consommation, pour éviter toute question quant à son articulation avec les dispositions issues de la directive UCP.

A ce jour, il faut se faire une raison et admettre qu'il n'est plus possible de maintenir l'interdiction totale du colportage et des pratiques connexes sans risquer d'entrer en conflit avec les dispositions d'un ensemble de législations européennes, déjà transposées ou à transposer en droit national, lesquelles dispositions ont peu à peu sapé la position intransigeante du gouvernement sur l'interdiction du colportage. Parmi les récentes législations européennes dont les dispositions nous conduisent obligatoirement à revoir notre position, il faut citer notamment la directive relative aux services dans le marché intérieur, la directive relative aux pratiques commerciales déloyales en B2C dont la transposition a donné lieu à un courrier pré-contentieux de la Commission européenne ciblant également nos dispositions nationales inchangées relatives au colportage, et la directive sur les droits des consommateurs transposée par le présent projet de loi.

Si la version consolidée du traité de Rome interdisait déjà toute restriction à la libre prestation des services à l'intérieur de la Communauté, il faut souligner qu'à partir de 1991, la Cour a encore précisé cette notion. Une réglementation nationale ne pouvant désormais échapper à l'interdiction de restriction à la libre prestations de services que si quatre conditions sont remplies, à savoir 1) qu'elle s'applique de manière non discriminatoire, 2) qu'elle se justifie par des raisons impérieuses d'intérêt général, 3) qu'elle est propre à garantir la réalisation de l'objectif poursuivi et 4) qu'elle ne va pas au-delà de ce qui est nécessaire pour atteindre cet objectif.

Par la suite, la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur a posé comme principe que les Etats membres suppriment toutes les interdictions totales visant les communications commerciales des professions réglementées. Une récente jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne du 5 avril 2011 a jugé incompatible avec les dispositions de la directive « services » l'interdiction de démarchage (communications commerciales) faite aux experts-comptables français.

Il s'y ajoute que la directive UCP de 2005 définissant un cadre commun et unique pour tous les pays de l'Union européenne, interdit l'adoption et surtout le maintien de réglementations nationales contraires aux règles qu'elle pose. C'est pourquoi, la Commission européenne dans son courrier pré-contentieux exprime la crainte notamment que l'interdiction de principe de la vente à domicile ne soit pas compatible avec la directive (et notamment avec le point 25 de l'annexe I lequel qualifie de pratique commerciale agressive le fait de «*Effectuer des visites personnelles au domicile du consommateur, en ignorant sa demande de voir le professionnel quitter les lieux ou de ne pas y revenir, sauf si et dans la mesure où la législation nationale l'autorise pour assurer l'exécution d'une obligation contractuelle.* »).

La Directive, transposée dans le présent projet de loi, est censée instaurer, comme la directive UCP, un degré d'harmonisation tel que les Etats membres destinataires ne peuvent, pour ce qui est du socle commun, dans leur droit national s'écarter de la Directive.

Vu ce qui précède et au regard des différentes dispositions européennes ainsi que de la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne auxquelles notre interdiction totale de colportage contreviendrait désormais, la levée de l'interdiction du colportage ne peut plus être postposée. Le risque d'une procédure devant la Cour de Justice de l'Union européenne pour transposition non correcte d'une directive ou de plusieurs directives et l'éventuelle condamnation de l'Etat luxembourgeois assortie d'astreintes d'un montant considérable sont trop élevés. Il est donc proposé de libéraliser la vente en porte à porte avec en contrepartie la

mise en place d'un arsenal de sanctions civiles et pénales dont l'impact à la fois préventif et répressif est de nature à garantir la tranquillité et la sécurité de nos concitoyens ainsi qu'une saine concurrence avec le commerce traditionnel. La Directive permet aux Etats membres de déterminer le régime des sanctions nationales pour assurer le respect des dispositions légales pour autant que ces sanctions soient effectives, proportionnées et dissuasives.

Le texte du présent projet de loi abroge la législation de 1987 qui ne concernait pas uniquement le colportage, mais également la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes. Sous l'empire de la nouvelle loi, il ne sera plus fait référence au colportage, à l'étalage de marchandises ou à la sollicitation de commandes mais à des contrats hors établissement.

#### Les « Kaffeefahrten »

Parmi ces contrats hors établissement, il est important de relever qu'il est désormais également fait mention dans leur définition des contrats conclus « 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 »; cette pratique commerciale est connue au Luxembourg sous l'appellation allemande de « Kaffeefahrt ». De nos jours, ces pratiques peuvent également viser certains de nos ressortissants sur leurs lieux de vacances à l'étranger.

#### La vente ambulante, les étals de marchés et les stands dans les foires

Quant à la vente ambulante, la Directive prévoit dans son considérant 22 qu'« *il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion) servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel* ». En conséquence, le contenu de l'article 3 de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, sera réintroduit dans le corps même de la loi d'établissement par le biais d'une disposition modificatrice de la loi du 2 septembre 2011, pour partie dans l'article 13(3) de ladite loi par l'ajout d'un second alinéa et pour partie dans l'article 37(1) de la même loi.

La vente ambulante à partir d'un véhicule circulant dans les localités doit être, dorénavant, considérée comme faite à partir d'un établissement commercial au sens du présent projet de loi pour autant qu'il s'agisse d'un siège d'activité permanent ou habituel au professionnel. Il en est de même des étals des marchés et des stands dans les foires pour autant qu'ils satisfont à cette condition. Partant, les dispositions spéciales en matière de contrats hors établissement ne sont pas d'application.

La vente ambulante à partir d'un véhicule peut également être pratiquée en application du droit à la libre circulation. Leur caractère occasionnel et temporaire entraîne la mise en œuvre des dispositions relatives au contrat conclu en dehors d'un établissement commercial.

Il est toutefois regrettable que la législation européenne ne donne aucune définition de ce qu'il faut entendre par « *permanent, habituel, occasionnel, temporaire* » et autres termes similaires. L'insécurité juridique ainsi créée ne peut que nuire à une mise en œuvre harmonisée au niveau européen.

### La sollicitation de commandes

Pour ce qui est de l'interdiction de la sollicitation des commandes ou « *des engagements concernant la fourniture de services ainsi que des commandes en gros ou en détail, de marchandises auprès de personnes, dès lors que ces biens ou services ne rentrent pas dans les activités commerciales ou professionnelles des consommateurs* », l'interdiction générale est levée. Néanmoins, la volonté du consommateur, qui manifeste son refus d'être démarché ou sollicité en apposant 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 consommateur refusant tout démarchage ou sollicitation de commandes doit être respectée. La nullité du contrat peut être invoquée par le consommateur qui a manifesté au préalable son refus de la manière indiquée ci-dessus, quand bien même lui-même ou son représentant aurait souscrit au contrat.

### La vente dans les espaces accessibles au public

Les activités commerciales exercées à titre exceptionnel dans les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les promenades et rives des cours d'eau et lacs, les installations sportives et les transports publics, (ainsi qu'aux domiciles privés ou sur les lieux de travail), outre le fait d'être régies notamment par les dispositions de la loi d'établissement du 2 septembre 2011, ne sont pas considérées comme étant exercées à partir d'un établissement commercial au sens du présent projet de loi et partant sont également régies par les dispositions spéciales en matière de contrats hors établissement.

### L'étalage de marchandises

En ce qui concerne une autre prohibition de la loi de 1987 concernant « *tout étalage de marchandises en vue d'une vente sur place ou d'une réception de commandes, soit sur place, soit en tout autre lieu ailleurs que dans un établissement commercial stable affecté à la vente de pareilles marchandises* », il est utile de relever qu'elle disparaît également. Le contrat qui résultera de cet étalage de marchandises devra être analysé à la lumière de la définition du contrat hors établissement et du considérant (22) dont question ci-dessus, lequel donne quelques exemples. C'est ainsi que les articles exposés dans les vitrines des hôtels et vendus à la réception desdits hôtels seraient désormais à considérer comme ayant été vendus dans l'établissement commercial d'une personne agissant au nom et pour le compte du professionnel et ne bénéficieraient pas des dispositions plus protectrices de la vente hors établissement.

### Les home-parties

Quant aux ventes en dehors des établissements qualifiées de « *home-parties* », elles ne sont plus interdites comme sous l'ancienne législation au titre des sollicitations de commandes, mais leur légalité est tributaire notamment de la bonne application du droit d'établissement, des législations sociales et fiscales ainsi que des dispositions du Code de la Consommation tel qu'amendé.

## **La vente à distance**

Parmi les changements par rapport au droit existant en matière de vente à distance hors services financiers exclus avec d'autres domaines du champ d'application de la Directive (cf. article 3 de la Directive), deux méritent d'être soulignés spécialement.

D'une part, la Directive harmonise enfin la durée du droit de rétraction. Si la directive 97/7/CE restait sur un délai minimum de 7 jours ouvrables, il aura désormais un délai unique de 14 jours calendrier pour le consommateur, qu'il se trouve dans une situation de vente à distance (y compris pour les services financiers) ou qu'il conclue un contrat de *timeshare* ou de crédit à la consommation en face-à-face. Cette harmonisation simplifie l'actuel article L. 221-3 et constitue une avancée tant dans l'intérêt des consommateurs que des professionnels.

D'autre part, l'article L. 222-4, paragraphe 2 dans sa nouvelle forme oblige les professionnels de veiller à ce que le consommateur reconnaisse explicitement sur Internet si sa commande impliquera l'obligation de payer. Cette disposition entend mettre fin à des pratiques de professionnels peu honnêtes qui se sont employés à dissimuler savamment que le contrat auquel allait souscrire le consommateur était payant. Les nombreux problèmes signalés par le passé notamment auprès du Centre européen des consommateurs ne devraient ainsi plus se poser à l'avenir. Il s'agit d'une disposition qui devrait se révéler efficace dans la mesure où elle ne demande qu'un investissement mineur aux professionnels pour adapter – si besoin en était – leur site internet et qu'elle a un impact important en termes de protection des consommateurs.

## **Remarque finale**

Le gouvernement s'est efforcé au moment des travaux de rédaction d'assurer la meilleure cohérence possible entre toutes les dispositions du Code de la consommation. Il est néanmoins conscient du fait que la lecture du texte est devenue plus difficile du fait notamment d'un champ d'application différent de la Directive par rapport aux matières d'ores et déjà couvertes par le Code.

En revanche, il a été veillé à redresser des lacunes qui ont été repérées depuis l'adoption du Code en 2011. Il s'agit de dispositions variées qui concernent tant la mise en oeuvre du respect de l'indication des prix (articles L. 113-2 et L. 113-9), une plus grande homogénéité des sanctions (articles L. 222-4 (2) et L. 320-7) ou encore le complément pour l'application du règlement (CE) 2006/2004 (modification de la loi modifiée du 30 mai 2005 relative à la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques). Les auteurs du projet de loi espèrent qu'ensemble avec la transposition de la Directive, le Code de la consommation ainsi ajusté constituera un cadre légal offrant la sécurité juridique et la protection nécessaires pour les acteurs économiques que sont les consommateurs et les professionnels pour agir en confiance tant au niveau national qu'à l'échelon européen.

## TEXTE DU PROJET DE LOI

**Art. 1<sup>er</sup>.** Les dispositions préliminaires – définitions de portée générale du Code de la consommation sont modifiées comme suit:

1° L'article L. 010-1, point 2 prend la teneur suivante:

« « 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 ; »

2° L'article L. 010-1, point 3 prend la teneur suivante:

« « 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 ; »

3° A l'article L. 010-1 est ajouté un nouveau point 4 libellé comme suit:

« « 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; »

4° A l'article L. 010-1 est ajouté un nouveau point 5 libellé comme suit:

« « Contenu numérique»: des données produites et fournies sous forme numérique. »

5° A l'article L. 010-2, paragraphe 1<sup>er</sup>, est ajouté à la première ligne le mot « modifiée » entre « ... la loi » et « du 28 novembre 2006 ... ».

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

1° L'intitulé du Titre 1, Chapitre 1 prend la teneur suivante:

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

2° A la suite de l'article L. 111-1 il est inséré un nouveau chapitre qui prend la teneur suivante:

**« Chapitre 2. Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement**

**Art. L. 112-1.**

(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 les soins de santé tels que définis à l'article 3, point a) de la directive 2011/24/UE, 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. »

3° Le Chapitre 2 est renuméroté en Chapitre 3 et l'article L. 112 est renuméroté en article L. 113.

4° A l'article L. 113-2 est ajouté un nouveau paragraphe (4) libellé comme suit:

« (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. »

5° Les paragraphes 1 et 2 de l'article L. 113-9 prennent la teneur suivante:

« (1) Les infractions aux articles L. 113-1 à L. 113-8 sont punies d'une amende de 25 à 1.000 euros. Les amendes prévues au présent article sont de nature contraventionnelle.

(2) Ces infractions peuvent être punies par des avertissements taxés, décernés par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la police grand-ducale.»

6° A l'article L. 113-9 est ajouté un nouveau paragraphe 9 libellé comme suit:

«(9) Une amende de 50 à 2.000 euros peut être prononcée si le professionnel a de nouveau commis une infraction aux articles L. 113-1 à L. 113-8, 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. »

7° A l'article L. 121-1, paragraphe (2) le point 5) est supprimé et remplacé par l'actuel point 6).

8° A l'article L. 122-4., point 15), le premier bout de phrase « Sans préjudice des articles 6 à 11 de la loi modifiée du 30 juillet 2002 sanctionnant la concurrence déloyale, » est supprimé.

9° A l'article L. 122-4, point 19), il est inséré entre les mots « Affirmer » et « qu'un concours est organisé » les termes « , dans le cadre d'une pratique commerciale déloyale, ».

10° L'article L. 122-7, point 2, prend la teneur suivante:

« 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 prêteur ou l'intermédiaire de crédit 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. »

11° A l'article L. 122-7, point 3, avant dernière ligne, il est inséré entre le mot « loi » et « du 30 mai 2005 » le mot « modifiée ».

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

1° L'article L. 211-7 prend la teneur suivante :

« **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 saurait 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 devrait s'appliquer 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. »

2° L'article L. 212-10 prend la teneur suivante:

« 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 spécificités 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. »

3° A la suite de l'article L. 212-13 il est inséré un nouveau Chapitre 3 qui prend la teneur suivante:

### **« 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" au sens de la présente directive 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. 112-1, paragraphe (3).

Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, le présent chapitre s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 112-1, 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 présent article ne prive pas le consommateur du droit d'exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.

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.

### *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. »

4° L'intitulé « *Section 1. Informations précontractuelles* » est déplacé après l'article L. 222-1.

5° A l'article L. 221-1 sont ajoutés entre les mots «contrats à distance» et «, aux contrats d'utilisation» les mots «et hors établissement».

6° L'article L. 221-3, paragraphe 1<sup>er</sup>, prend la teneur suivante:

« (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. »

7° Le paragraphe (2) de l'article L. 221-3 est supprimé. Les paragraphes (3) et (4) actuels deviennent les nouveaux paragraphes (2) et (3).

8° A l'article L. 221-3, nouveau paragraphe (3), le mot « posté » est remplacé par le mot « adressé ».

9° L'intitulé du Chapitre 2 du Titre 2 prend la teneur suivante:

« Contrats à distance et hors établissement ».

10° Les articles L. 222-1 à L. 222-11 prennent la teneur suivante:

**« 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 point a) ; 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. 112-1, 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. 112-1, 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, ainsi qu' en cas de contact par la voie électronique, les coordonnées du prestataire de service de certification le cas échéant auprès duquel le professionnel a obtenu un certificat ;
- 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, 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. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le contrat 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 durable, 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, notamment son statut, la forme juridique de l'entreprise qu'il représente, le nom commercial et le cas échéant la dénomination sociale de l'entreprise, l'identité du dirigeant de l'entreprise responsable au regard de la loi;
- c) l'adresse géographique du professionnel, ses numéros de téléphones et de télécopieurs, adresses électroniques ainsi que ceux de son entreprise et du responsable de cette dernière, le numéro de son autorisation, agrément ou inscription officielle pour l'activité en cause et l'identité complète et les coordonnées de l'autorité compétente pour l'autorisation, agrément ou inscription, le numéro de registre de commerce ou autre registre public similaire, le nom de ce registre et le numéro d'immatriculation du prestataire ou des moyens équivalents d'identification figurant dans ce registre, le numéro de TVA, et le cas échéant l'assurance ou les garanties financières professionnelles obligatoires pour l'activité en cause, les mêmes indications concernant l'entreprise et son responsable pour le compte de laquelle il agit sont obligatoires;
- 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) 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 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 7. 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 l'article L. 222-3, paragraphe (1), point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois et prend cours à la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément au paragraphe (2) du présent article.

(4) Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe (3) du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour de la réception de ces informations par le consommateur.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) de fourniture de services après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il ait également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations sur le marché financier, échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation ;
- c) de fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ;
- d) de fourniture de biens qui sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;
- e) de fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ;
- f) de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;
- g) de fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;
- h) dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;
- i) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison;
- j) de fourniture de journaux, de périodiques et de magazines sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;
- k) de ventes conclus lors d'enchères publiques;
- l) de fourniture de services d'hébergement (autres qu'à des fins résidentielles), de transport de biens, de location de voitures, de restauration, ou liés à des activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique.
- m) de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, et à condition qu'il a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

**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 ~~trente~~ 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 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. »

11° a) L'article L. 222-18, paragraphe (1)<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, prend la teneur suivante:

« 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 date est postérieure à celle visée à l'article L. 221-3. »

b) A l'article L. 222-18, paragraphe (4), la référence à l'article L. 222-5, paragraphe (4) est remplacée par celle à l'article L. 222-9, paragraphe (6), alinéa 2.

12° A l'article L. 224-3, paragraphes (2), (3) et (4), la référence à l'article L. 224-28 est remplacée par celle à l'article L. 224-27.

13° A l'article L. 224-6, paragraphe (1) in fine, la référence à l'article L. 222-3 est remplacée par celle à l'article L. 222-14.

14° A l'article L. 224-11, paragraphe (5), premier alinéa, première ligne, le texte « Par dérogation au paragraphe (1) » est remplacé par « Par dérogation aux paragraphes (2) à (4) ».

15° A l'article L. 224-16, paragraphe (1), la référence à l'article L. 222-5 est remplacée par celle à l'article L. 222-9, et 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 supprimée, pour donner au paragraphe (1) la teneur suivante :

« 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. »

16° A l'article L. 224-21, paragraphes (1) et (2), la référence à la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement est remplacée par celle à la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, et le paragraphe (2), alinéa 3 prend la teneur suivante :

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

17° L'article L. 224-25, paragraphe (3) prend la teneur suivante:

« (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. »

18° A l'article L. 225-5, 1<sup>er</sup> alinéa, la référence à la loi du 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement est remplacée par celle à la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

19° A l'article L. 225-17, première ligne, la référence à l'article L. 225-10 est remplacée par celle à l'article L. 225-16.

**Art. 4.** Le Livre 3 du Code de la consommation est modifié comme suit:

1° A l'article L. 311-5, paragraphe (4), deuxième ligne, les mots « (CE) n° » avant « 2006/2004 » sont supprimés.

2° A l'article L. 320-1, alinéa 1<sup>er</sup>, dernière ligne, la référence aux articles L. 112-1 à L. 112-8 est remplacée par celle aux articles L. 113-1 à L. 113-8.

3° L'article L. 320-7 prend la teneur suivante:

« 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 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. 112-1, 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. »

#### Dispositions modificatives

**Art. 5.** Les références à des dispositions de la loi du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, abrogées par la présente loi, sont remplacées par les références aux dispositions correspondantes du Code de la consommation.

**Art. 6.** A la suite de l'article 12 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, il est inséré un nouvel article 12bis de la teneur suivante:

#### « Art. 12bis. Action en cessation

(a) Le magistrat président la Chambre du tribunal d'arrondissement siégeant en matière commerciale, à la requête de la Commission nationale pour la protection des données, peut ordonner toute mesure destinée à suspendre provisoirement ou à faire cesser tout traitement contraire aux dispositions de la présente loi.

(b) 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.

(c) 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 de fond. Le délai d'appel est de quinze jours.

(d) L'affichage de la décision peut être ordonné à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement 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.

(e) 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 à 50.000 euros. »

**Art. 7.** La loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales et

- modifiant l'article 542-2 du Code du travail;
- modifiant la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes;
- modifiant la loi modifiée du 10 juin 1999 relative à la profession d'expert-comptable;
- portant abrogation de la loi modifiée du 21 février 1976 ayant pour objet d'instaurer un jour de fermeture hebdomadaire dans les stations de vente de carburant et de lubrifiant pour véhicules automoteurs; est modifiée comme suit :

1° L'article 13(3) est complété par un second alinéa avec la teneur suivante:

« Lorsque des marchandises sont vendues ou offertes en vente à partir d'un véhicule circulant dans les localités, les stationnements sont limités au temps nécessaire pour l'approvisionnement du voisinage immédiat. »

2° L'article 37(1) aura le libellé suivant:

« Toute entreprise établie dans un des Etats membres de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen ou de la Confédération Helvétique peut fournir à titre occasionnel et temporaire des prestations de services et/ou vendre ou offrir en vente ses marchandises à partir d'un véhicule circulant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Les stationnements sont limités au temps nécessaire pour l'approvisionnement du voisinage immédiat.

Le caractère temporaire et occasionnel de la prestation, de la vente ou de l'offre en vente est apprécié au cas par cas, notamment en fonction de la durée de la prestation, des activités de vente ou d'offre en vente, de leur fréquence, de leur périodicité et de leur continuité. »

#### Dispositions abrogatoires

**Art. 8.** La loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes est abrogée.

**Art. 9.** L'article 50, paragraphe (3) de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique est abrogé.

#### Dispositions transitoires

**Art. 10.** La présente loi s'applique aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

#### Entrée en vigueur

**Art. 11.** La présente loi entre en vigueur le 13 juin 2014.

## COMMENTAIRE DES ARTICLES

### REMARQUES GENERALES

Le présent projet de loi portant modification, entre autres, du Code entend y apporter les modifications qui s'imposent pour transposer la Directive 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs (la « Directive ») sans pour autant toucher aux concepts généraux régissant le Code tels qu'explicités dans le projet de loi 5881 qui ne seront donc plus commentés dans le présent cadre par le Gouvernement.

Ce dernier est conscient du fait que la transposition de la Directive telle que proposée dans le présent projet de loi n'augmentera pas la lisibilité et la cohérence du Code. La difficulté à transposer la Directive provient de sa complexité et de sa partielle application horizontale qui interfère avec des concepts déjà ancrés dans le Code tel par exemple la définition du professionnel. Face à ces défis, le gouvernement a dû procéder à des arbitrages, guidé par le souci d'assurer au mieux que les consommateurs et les professionnels puissent facilement s'informer sur leurs droits et obligations respectifs.

#### **Ad art. 1., point 1°**

Le point 1° de cet article reprend la définition de « *professionnel* » de l'article 2, paragraphe 2 de la Directive. Cette définition diffère de celle actuellement prévue dans le Code à l'article L. 010-1 sur les points suivants :

Personnes publiques: Tout d'abord la nouvelle définition englobe expressément les personnes publiques agissant dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Généralement, on entend par « personne publique » à la fois l'Etat, les communes et les établissements publics.

Tout comme la Directive, certaines autres textes européens indiquent *expressis verbis* que des personnes publiques peuvent également être des « entreprises » (businesses): la directive 93/13/CEE sur les clauses abusives (article 2 (c)); et la directive 2002/65/CE sur les contrats à distance portant sur des services financiers (article 2 (g)). La directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales, quoiqu'elle ne le précise pas, vise également les professionnels, personnes publiques, tel que ceci résulte des « *Orientations pour la mise en œuvre et l'application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales* » émises par la Commission européenne en 2009. D'après ces *guidelines*, « *des autorités publiques peuvent également être des professionnels lorsqu'elles se livrent à des activités commerciales. Par exemple, une municipalité vendant à prix réduit des tickets pour une exposition artistique qu'elle organise relèvera de la définition de professionnel aux fins de la directive.* ».

Dans le droit fil de l'approche européenne, il est jugé utile d'appliquer cette définition à l'ensemble du Code, au lieu de la limiter à certaines dispositions faisant l'objet d'une harmonisation maximale, et ceci dans un souci d'éviter des disparités d'une part entre personnes

privées et personnes publiques agissant toutes les deux dans le cadre d'activités commerciales, et d'autre part entre les différents volets du Code de la consommation. Les personnes publiques sont donc également soumises aux obligations incombant aux professionnels vis-à-vis des consommateurs en vertu du Code, si elles agissent dans le cadre d'activités commerciales.

Professionnel agissant par l'intermédiaire d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel: La nouvelle définition en exclut la personne qui agit au nom ou pour le compte du professionnel. Est donc considérée comme professionnel uniquement une personne qui agit dans le cadre de ses activités professionnelles, même si elle agit par l'intermédiaire (par) (d') un mandataire. Dans l'actuelle définition du Code, reprise de la directive sur les pratiques commerciales déloyales, une personne qui agit au nom ou pour le compte d'un professionnel est considérée elle-même comme professionnel. Ceci a changé avec le libellé de la Directive. Dans la Directive c'est le mandant qui est considéré comme professionnel et non le mandataire.

Il est jugé adéquat de reprendre la nouvelle définition de la Directive pour être en ligne avec les nouveaux développements, d'autant plus que la proposition de règlement relatif à un droit commun européen de la vente définit le professionnel comme « toute personne physique ou morale qui agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale », sans y ajouter « et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel », tel que ceci était le cas dans la directive sur les pratiques commerciales déloyales.

Finalité professionnelle limitée : Il est utile de relever que le considérant (17) de la Directive précise que dans le cas des contrats à double finalité, c.-à-d. lorsqu'un contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, cette personne doit être considérée comme un consommateur et non comme un professionnel. Il s'agit au fait des « actes mixtes » qui sont également abordés dans le commentaire des articles de la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation (doc. parl. 5881A).

#### **Ad art. 1., point 2°**

Le point 2° de l'article 1 reprend la définition de « *support durable* » telle qu'elle figure à l'article 1, paragraphe 10 de la Directive.

Aux termes du considérant (23) de la Directive, le support durable « *devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est nécessaire pour protéger ses intérêts* » et qu'« *[au] nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels* ».

Par rapport à la définition actuellement figurant au Code, la Directive ajoute que le support doit aussi permettre au professionnel, et non seulement au consommateur, de stocker des informations de la manière décrite dans la définition.

En plus, la Directive se borne à énoncer qu'il faut pouvoir se reporter « *ultérieurement* » aux informations reçues au lieu du libellé actuel qui parle de « *aisément à l'avenir* ». Quoique le mot

« aisément » fût supprimé, cette omission ne change pas, de l'avis des auteurs du projet de loi, les points fondamentaux de l'exigence de « *support durable* ». La notion de support durable, telle que figurant actuellement au Code, a été reprise de la directive 2002/65/CE sur les contrats financiers à distance. Cette notion a encore été définie dans la directive 2002/92/CE du Parlement européen et du Conseil, du 9 décembre 2002, sur l'intermédiation en assurance comme « *tout instrument permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de telle sorte qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une période adaptée à l'objectif de ces informations, et permettant la reproduction exacte des informations stockées* ».

La même disposition précise de plus, à l'alinéa suivant, qu'en particulier, la notion de support durable « *inclut les disquettes informatiques, les CD-ROM, les DVD et le disque dur de l'ordinateur du consommateur sur lequel le courrier électronique est stocké, mais ne [comprend] pas un site Internet, sauf si ce site satisfait aux critères spécifiés au premier alinéa* » (article 2, point 12). A la connaissance des auteurs du projet de loi, la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) n'a pas encore eu à se pencher sur cette notion. Toutefois, le problème a été abordé par la Cour AELE (Association européenne de libre échange/EFTA) dans un arrêt du 27 janvier 2010, Inconsult Anstalt, E-4/09, cité par l'avocat général dans ses conclusions du 6 mars 2012 dans une affaire actuellement pendante devant la CJUE (Affaire C-49/11, Content Services Ltd c/ Bundesarbeitskammer). Dans son arrêt, la Cour AELE indique les conditions dans lesquelles un site Internet peut également constituer un support durable, à condition que trois conditions cumulatives soient réunies: En premier lieu, le site doit permettre au consommateur de conserver les informations qu'il a reçues. En deuxième lieu, cette conservation doit être garantie pour un laps de temps suffisamment long: on ne saurait indiquer de façon générale quelle devrait être la durée de la conservation, mais elle doit être déterminée au cas par cas. Enfin, en vue de protéger le client, il doit être garanti que la personne qui a fourni les informations ne peut pas les modifier.

Selon l'avocat général, quoique l'arrêt de la Cour AELE concerne la directive 2002/92/CE sur l'intermédiation en assurances, il n'y a aucune raison de considérer que la notion de « *support durable* » qui y figure est différente de celle de la directive 97/7/CE. Les auteurs du projet de loi sont d'avis, par analogie, qu'il n'y a aucune raison de considérer que la notion actuelle est différente sur ce point de celle de la Directive. Il est donc possible de maintenir la définition dans sa formulation actuelle.

#### **Ad art. 1., point 3°**

Le point 3° introduit un nouveau point 4 à l'article L. 010-1., la définition d'« *enchère publique* », transposant ainsi l'article 2, paragraphe 13 de la Directive.

Le Code, dans sa version actuelle, ne prévoit pas une telle définition qui est par conséquent reprise de la Directive, à une exception près: au Luxembourg, la notion de « *commissaire-priseur* » est inconnue. La charge des enchères publiques est un droit exclusif attribué aux notaires et huissiers de justice (arrêtés du Directoire exécutif des 12 fructidor an IV (29 août 1796) et 27 nivôse an V (16 janvier 1797), tels que modifiés par le règlement grand-ducal du 27 décembre 1980 portant abrogation des dispositions accordant des droits et émoluments aux greffiers.

La notion d' « *enchère publique* » implique au Luxembourg (i) l'intervention d'un notaire ou d'un huissier de justice, (ii) la possibilité des consommateurs d'assister en personne aux enchères et (iii) l'obligation pour l'adjudicataire d'acheter le bien ou de profiter du service.

Il y a lieu de distinguer la notion d' « *enchère publique* » de celle d' « *enchère* ». L'intérêt essentiel de la distinction se situe au niveau du droit de rétractation qu'il est utile de mentionner d'ores et déjà à cet endroit.

En effet, l'article 16 (k) de la Directive stipule que, sauf convention contraire, dans les contrats conclus lors d'une **enchère publique**, le consommateur ne dispose pas de droit de rétractation.

La Directive prévoit une précision pour les **enchères par voie électronique**. En effet aux termes du considérant (24) « *Une vente aux enchères publiques implique que les professionnels et les consommateurs assistent, ou ont la possibilité d'assister, à la vente en personne. Le professionnel propose des biens ou des services au consommateur au moyen d'une procédure de mise en concurrence d'offres autorisée par la loi dans certains États membres pour proposer des biens ou des services dans le cadre d'une vente publique. L'adjudicataire est tenu d'acheter les biens ou les services concernés. L'utilisation, à des fins de participation à des enchères, de **plates-formes en ligne** qui sont mises à la disposition des professionnels et des consommateurs, ne devrait pas être considérée comme une vente aux enchères publiques au sens de la présente directive.* »

Une des nouveautés instaurées par la Directive est partant l'extension réclamée par certains Etats membres du droit de rétractation aux enchères en ligne, tels que par exemple sur eBay. En se prononçant si clairement dans un considérant, le législateur européen met fin à une incertitude ayant plané sur la question de savoir si sous le régime de la directive 97/7/CE sur les contrats à distance, les enchères appelées enchères eBay étaient comprises ou non dans la définition d'«enchères» de l'article 3, paragraphe 1<sup>er</sup>, 5<sup>e</sup> tiret de la directive 97/7/CE. L'introduction d'un tel droit de rétractation se trouve tout à fait en ligne - et en constitue la suite logique - avec un arrêt de la Cour Fédérale de Justice de l'Allemagne (Bundesgerichtshof) du 3 novembre 2004, appelé « arrêt Ebay » (BGH, VIII ZR 375/03). Suite à cet arrêt, les consommateurs en Allemagne disposent d'un droit de rétractation lors d'enchères en ligne. Dans son arrêt, la Cour ~~avait~~ décidé que les enchères eBay ne sont pas à considérer comme des vraies enchères au sens juridique du terme, mais comme des contrats de vente au mieux offrant.

Des explications plus exhaustives seront données lors des commentaires des articles L. 222-9 à L. 222-10.

#### **Ad art. 1., point 4°**

Un nouveau point 5 est ajouté par le point 4° à l'article L. 010-1, reprenant la définition de l'article 2, paragraphe 11 de la Directive de « *contenu numérique* ».

Le Code ne contient pas de définition de « *contenu numérique* ». La directive 97/7/CE laissait planer un doute sur la question de savoir dans quelle mesure elle s'applique au contenu

numérique. La Directive enlève ce doute en énonçant clairement quand elle s'applique et quand elle ne s'applique pas.

Il résulte du considérant (19) de la Directive que *« Par contenu numérique, on entend les données qui sont produites et fournies sous une forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen. Les contrats de fourniture de contenu numérique devraient relever du champ d'application de la présente directive. »*

Pour ce qui concerne les obligations d'information incombant au professionnel, qu'il s'agisse de contrats à distance ou hors établissement ou des autres contrats, la Directive, en ses articles 5, points g) et h) et 6, points r) et s) prévoit des informations supplémentaires à fournir par le professionnel, à savoir les fonctionnalités du contenu numérique, et toute interopérabilité avec certains matériels ou logiciels. Cette exigence s'applique indépendamment de la fourniture du contenu numérique sur un support matériel ou non.

C'est à d'autres niveaux que la Directive opère une distinction entre les deux formes de fourniture de contenu numérique, à savoir entre la fourniture sur un support matériel d'un côté et la fourniture sans support matériel d'un autre côté. C'est ainsi que les dispositions du Code sur la livraison et le transfert du risque ne sont pas applicables aux contrats de fourniture de contenu numérique sans support matériel, mais seulement à la fourniture depuis un support matériel. Au niveau du droit de rétractation il existe également une différence: les contrats à distance ou hors établissement portant sur la fourniture de contenu numérique sur support matériel bénéficient d'un droit de rétractation. Pour la fourniture en l'absence de support matériel, le consommateur a également un droit de rétractation, à moins qu'il n'ait donné son accord pour débiter l'exécution du contrat pendant la période de rétractation et n'ait reconnu perdre en conséquence le droit de se rétracter du contrat.

**Ad art. 1., point 5°**

Le point 5° reflète le fait que la loi du 28 novembre 2006 a entre-temps été modifiée par la loi du 13 mai 2008 relative à l'égalité de traitement entre hommes et femmes.

**Ad art. 2., point 1°**

L'intitulé du Chapitre 1 du Titre 1 du Livre 1 est modifié légèrement pour tenir compte de la distinction opérée par la suite entre les obligations générales d'information de l'article L. 111-1 et les obligations détaillées d'information de l'article L. 112-1.

**Ad art. 2., point 2°**

L'insertion d'un nouveau Chapitre 2 au Titre 1 du Livre 1 intitulé « Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement. » est devenue nécessaire au vu de la distinction opérée par la Directive entre les contrats à distance et hors établissement d'un côté et tous les autres contrats de l'autre côté. Les contrats à distance et hors établissement sont traités au Livre 2, Titre 2 relatif aux contrats particuliers. Les auteurs du projet de loi ont jugé utile de placer les nouvelles obligations d'information détaillées

concernant les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement immédiatement après l'obligation générale d'information figurant à l'article L. 111-1.

Le Chapitre 1 ne concerne que l'obligation générale du professionnel d'informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles des biens ou services proposés. L'article L. 111-1 s'applique à tous les contrats avec un consommateur quels qu'ils soient, sans exception. Cette obligation générale d'information, quoiqu'introduite récemment en droit positif lors de l'introduction du Code, n'est que le reflet d'une jurisprudence bien établie imposant à une partie contractuelle de fournir à l'autre partie des informations utiles.

La Directive impose au professionnel des obligations d'informations qui trouveront leur place à l'article L. 112-1. Comme celles-ci concernent également l'information générale du consommateur que le législateur a voulu assurer en même temps que la mise en place du cadre législatif spécifique pour la vente à distance et la vente hors établissements commerciaux, le nouveau Chapitre 2 contient donc des obligations spécifiques d'information incombant au professionnel dans les contrats autres que les contrats à distance ou les contrats hors établissement.

Comme énoncé ci-avant, les Chapitres 1 et 2 reflètent ainsi la distinction, au niveau de l'obligation d'information du professionnel, opérée par la Directive entre deux grands types de contrats, à savoir les contrats autres que les contrats à distance et les contrats hors établissement, et les contrats à distance et les contrats hors établissement.

#### Art. L. 112-1

Le nouvel article L. 112-1 transpose fidèlement l'article 3, paragraphe 3 et l'article 5, paragraphes 1 à 3 de la Directive et reprend la distinction opérée par la Directive entre les contrats tombant dans le champ d'application de la Directive d'un côté, et les autres contrats d'un autre côté.

Le paragraphe 1, portant transposition de l'article 5, paragraphe 1, reprend le détail de toute la série d'informations que le professionnel doit donner au consommateur avant que ce dernier ne soit lié par un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre faite par le professionnel. Comme ces obligations d'informations sont jugées suffisantes pour garantir un choix éclairé du consommateur et représentent déjà une certaine charge pour le professionnel qu'il n'est pas estimé opportun d'alourdir davantage, le gouvernement entend faire abstraction - hormis en ce qui concerne le point e) (voir ci-après) - de la possibilité réservée par l'article 5, paragraphe 4 aux Etats membres de pouvoir poser des exigences supplémentaires en la matière.

Les informations concernent non seulement les caractéristiques essentielles du bien ou du service mais également ~~les détails de~~ l'identité et l'adresse du professionnel, le prix, les modalités de paiement, de la livraison et de l'exécution, le rappel de l'existence et des conditions de la garantie légale, etc..

Dans un souci de meilleure protection des consommateurs, une action en cessation est introduite à l'article L. 320-7 en cas de non-respect par le professionnel des dispositions de l'article L. 112-1.

Les obligations d'information de l'article L. 112-1 s'entendent bien évidemment sans préjudice d'autres obligations d'information pouvant être à la charge d'un professionnel en application de lois sectorielles et qui peuvent se cumuler, le cas échéant, avec ces obligations d'information.

Une explication s'impose concernant les points g) et h) du paragraphe 1 relatifs aux contrats de fourniture de contenu numérique lesquels imposent au professionnel de renseigner le consommateur sur les fonctionnalités du contenu numérique, y compris sur les mesures de protection technique applicables, et sur toute interopérabilité pertinente avec certains matériels ou logiciels que le professionnel connaît ou devrait connaître. Cette exigence s'applique indépendamment du fait que le contenu numérique soit fourni sur un support matériel ou non. Le considérant (19) donne les précisions suivantes sur les notions de « fonctionnalités » et d'« interopérabilité pertinente »:

*« Par fonctionnalités, on devrait entendre les différentes façons d'utiliser le contenu numérique, par exemple l'observation du comportement des consommateurs; par fonctionnalités, on devrait entendre également l'absence ou la présence de restrictions techniques, telles que la protection au moyen de la gestion des droits numériques ou l'encodage régional. Par information sur l'interopérabilité, on entend les informations relatives au matériel standard et à l'environnement logiciel avec lesquels le contenu numérique est compatible, par exemple le système d'exploitation, la version nécessaire et certaines caractéristiques de matériel. ».*

#### Art. L. 112-1, paragraphe 2

Ce paragraphe transpose l'article 5, paragraphe 2 de la Directive et précise que le consommateur a également droit aux informations contenues au paragraphe 1 pour des contrats spécifiques. C'est ainsi que la fourniture contractuelle d'eau, de gaz, d'électricité et de chauffage urbain est également soumise aux obligations d'information du paragraphe 1. L'obligation d'information existe non seulement si ces matières sont livrées dans un volume ou une quantité qui peuvent être déterminés à l'avance, par exemple dans une bouteille de gaz ou d'eau, mais également si les matières pré-mentionnées ne sont pas fournies dans un volume ou une quantité déterminés, comme par exemple en cas de fourniture de gaz naturel par la ville.

Les exigences d'information s'appliquent également au contenu numérique, qu'il soit fourni depuis un support matériel ou non.

#### Art. L. 112-1, paragraphe 3

Le paragraphe reprend les domaines exclus de l'obligation de fournir les informations détaillées du paragraphe 1<sup>er</sup>, tels qu'énumérés à l'article 3 de la Directive. Les auteurs du projet de loi attachent une importance primordiale aux explications sur les exclusions, dans le but de bien cerner dans quelles situations les professionnels sont tenus de fournir des informations détaillées aux consommateurs, et à l'inverse quand ils ne le sont pas.

Les mêmes exclusions s'appliquent aux contrats à distance et hors établissement (cf. nouvel art. L. 222-2, paragraphes 1) et 2). Déjà la directive 97/7/CE sur les contrats à distance (autres que portant sur des services financiers) contenait toute une liste d'exclusions, reprise dans le Code à l'ancien article L. 222-2, paragraphe 1. La liste d'exclusions vaut pour toutes les dispositions de

la Directive et s'applique non seulement aux contrats hors établissement (actuellement soumis à la directive 85/577/CEE sur les contrats hors établissements commerciaux) mais encore aux contrats autres que ceux à distance ou hors établissement. La liste est le fruit d'un compromis politique, ce qui explique notamment qu'elle diffère aussi en quelques points de la liste figurant actuellement à l'article L. 222-2, paragraphe 1 du Code, comme il sera commenté au point correspondant.

#### Exclusion des services sociaux (point a))

Les services sociaux sont exclus du champ d'application des exigences d'informations spéciales puisqu'ils présentent des caractéristiques fondamentalement différentes qui transparaissent dans la législation spécifique au secteur, en partie au niveau de l'Union et en partie au niveau national. Aux termes du considérant (29) de la Directive, « *les services sociaux comprennent, d'une part, les services aux personnes particulièrement défavorisées ou à faibles revenus ainsi que les services aux personnes et aux familles qui ont besoin d'aide pour accomplir des tâches quotidiennes courantes et, d'autre part, les services fournis à toutes les personnes qui ont un besoin particulier d'aide, de soutien, de protection ou d'encouragement au cours d'une phase déterminée de leur vie. Les services sociaux englobent, entre autres, les services aux enfants et à la jeunesse, les services d'aide aux familles, aux parents isolés et aux personnes âgées et les services aux migrants. Les services sociaux comprennent à la fois les prestations de soins de courte et de longue durée, par exemple les services dispensés par des services de soins à domicile, ou fournis dans des résidences offrant des services et dans des maisons de retraite ou des foyers-logements («maisons de soins»). Les services sociaux ne comprennent pas seulement les services qui sont assurés par l'État au niveau national, régional ou local, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État, mais aussi les services fournis par des prestataires privés.* »

#### Exclusion des soins de santé (point b))

Sont pareillement exclus les soins de santé qui, en raison de leur complexité, de leur importance comme service d'intérêt général, et de leur financement public, du moins en partie, font l'objet de dispositions spécifiques. Sont visés, aux termes du considérant (30) les soins de santé tels que définis à 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 : « *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* ». Par « *professionnel de la santé* » il faut entendre un docteur en médecine, un infirmier responsable des soins généraux, un praticien de l'art dentaire, une sage-femme ou un pharmacien au sens de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, un autre professionnel exerçant des activités dans le secteur des soins de santé qui sont réservées à une profession réglementée telle que définie à l'article 3, paragraphe 1, point a), de la directive 2005/36/CE ou une personne considérée comme un professionnel de la santé conformément à la législation de l'Etat membre de traitement. Les auteurs du projet de loi se sont vus obligés de se référer au point b) à la définition de la directive 2011/24/UE au lieu de se référer à une définition contenue en droit luxembourgeois pour l'unique raison qu'au stade actuel, cette directive n'a pas encore été transposée en droit interne.

#### Exclusion des jeux (point c))

Sont exclues les activités de 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 (considérant (31)). Ces activités sont strictement encadrées par des dispositions sectorielles, notamment par la loi modifiée du 20 avril 1977 relative à l'exploitation des jeux de hasard et des paris relatifs aux épreuves sportives et par la loi du 22 mai 2009 relative à l'Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte et à la Loterie Nationale.

#### Exclusion des services financiers (point d))

Les services financiers sont exclus puisque ce secteur, hautement réglementé, bénéficie déjà d'un niveau élevé de protection des consommateurs, entre autres aux articles L. 222-12 ss.

#### Exclusion des voyages à forfait et du *timeshare* (points g) et h))

Les voyages à forfait et le *timeshare* sont exclus en raison du fait que les dispositions légales qui les régissent contiennent déjà des règles très précises protégeant les consommateurs, contenues aux Chapitres 3 et 5 du Titre 2 du Livre 2.

#### Exclusion de certaines opérations immobilières (points e) et f))

Dans les transactions suivantes, le professionnel n'est pas tenu à fournir au consommateur les informations détaillées du paragraphe 1 pour:

- les contrats portant sur la création, l'acquisition ou le transfert (i) de biens immobiliers ou (ii) de droits sur des biens immobiliers,
- les contrats portant sur la construction d'un immeuble neuf ou la transformation importante d'un immeuble existant,
- la location d'un logement à des fins résidentielles.

Ces opérations sont exclues en raison des exigences spécifiques qui les gouvernent et qui sont contenues dans les lois spécifiques, telles que par exemple dans la loi modifiée du 21 septembre 2006 sur le bail à usage d'habitation ou les dispositions du Code civil sur la vente d'immeubles à construire.

La Directive donne des indications sur ce que qu'il faut entendre par « transformation importante » (considérant (26)): « *une transformation comparable à la construction d'un nouveau bâtiment, par exemple lorsque seule la façade d'un ancien bâtiment est conservée* ». Par contre : « *Les contrats de service relatifs en particulier à la construction d'annexes à des bâtiments (par exemple un garage ou une véranda) ou à la réparation et à la rénovation de bâtiments à l'exclusion des transformations substantielles* » sont soumis aux obligations spécifiques d'information, « *tout comme ceux relatifs aux services d'un agent immobilier* ».

Sont exclus de l'obligation détaillée d'information du paragraphe 1 les contrats relatifs à la location de logements à des fins résidentielles. Le consommateur ne peut donc pas invoquer le paragraphe 1 à l'égard du propriétaire s'il veut louer un appartement pour y habiter. Ceci ne constitue pas de changement par rapport à la situation actuelle. Pour ce qui concerne les contrats autres qu'à distance ou hors établissement, la location d'un immeuble à des fins autres que résidentielles sera par contre soumise à l'obligation détaillée d'information du paragraphe 1.

Ceci constitue un changement par rapport à la situation actuelle qui ne prévoit pas cette obligation.

Exclusions de contrats conclus par voie authentique pardevant notaire (point i))

Les contrats conclus devant un officier public ne tombent pas dans le champ d'application de la Directive si l'officier public en question est tenu déjà en raison de son propre statut à l'indépendance et à l'impartialité et s'il doit veiller à ce que le consommateur reçoive une information juridique complète lui permettant de prendre une décision éclairée. Etant donné qu'au Luxembourg les notaires, seuls à pouvoir recevoir des actes authentiques en vertu de la loi modifiée du 9 décembre 1976 relative à l'organisation du notariat, sont tenus à ces obligations, il serait superfluo de les soumettre aux obligations d'information du paragraphe 1.

Exclusion des contrats de fourniture de biens alimentaires ou de boissons lors de tournées régulières (point j))

Pas de commentaire spécifique, sauf la précision qu'il s'agit de tournées de livraison effectuées au domicile, à la résidence ou au lieu de travail du consommateur et que l'exclusion se justifie du fait que les obligations de la Directive s'avèrent bien trop lourdes pour des livraisons de ce genre.

Exclusion du transport de passagers (point k))

Les transports de passagers sont exclus en raison des dispositions détaillées gouvernant ces contrats à la fois au niveau national qu'à celui de l'Union européenne. Ce point apporte une nouveauté en ce sens que l'actuel article L. 222-2, paragraphe 2, point b), applicable - il est vrai - uniquement aux contrats à distance, dispense le professionnel d'informer le consommateur en détail pour les contrats de transport tout court. Cette exclusion visait partant également les transports de biens. Or, désormais, les contrats de transports de biens et, comme le précise le considérant (27), la location de voitures qui a donné lieu à beaucoup de problèmes par le passé, seront soumis à l'obligation d'information détaillée incombant au professionnel.

Exclusion des contrats conclus par distributeur automatique ou par site commercial automatisé (point l))

Cette exclusion figure déjà à l'actuel article L. 222-2, paragraphe 1, point b).

Exclusion des contrats conclus avec des opérateurs de télécommunications au moyen de téléphones publics payants ou conclus aux fins de l'utilisation d'une connexion unique par téléphone, internet ou télécopie (point m))

Il n'est pas nécessaire de soumettre un opérateur de télécommunications aux exigences détaillées d'information si le consommateur utilise ses services uniquement de façon sporadique, par exemple en appelant à partir d'une cabine téléphonique ou en se connectant dans un café Internet. Une disposition similaire pour les seules cabines téléphoniques existe déjà à l'actuel article L. 222-2., paragraphe 1, point c).

Exclusion des transactions intéressant la vie quotidienne et exécutées dès leur conclusion (point n))

Aux termes de l'article 5, paragraphe 3 de la Directive, les Etats membres ne sont pas tenus d'appliquer l'obligation détaillée d'information du paragraphe 1 de cet article aux contrats

portant sur des transactions intéressant la vie quotidienne qui sont exécuté dès leur conclusion. La Directive ne donne, toutefois, pas de définition de ce qu'il faut entendre par ce terme. La version allemande se réfère à l'expression « *Geschäfte des täglichen Lebens* ». Ce terme est utilisé par le BGB allemand pour désigner les actes qu'un incapable juridique peut effectuer tout seul. En l'absence de définition dans la Directive, les auteurs du projet de loi ont choisi de s'inspirer de la définition qui en est donnée en droit allemand, même si cette définition ne vise que les actes permis à un incapable juridique comme par exemple l'achat de biens pour le besoin quotidien, tels que produits alimentaires, tabac, produits cosmétiques, livres et journaux, textiles, timbres de poste, ou encore par exemple l'achat de billets de transports publics, des visites chez le coiffeur ou la participation à des manifestations (on peut penser à des manifestations sportives ou culturelles).

Art. L. 112-1, paragraphe 4

Le paragraphe 4 transpose l'article 25 de la Directive et attribue le caractère impératif à toutes les dispositions de l'article L. 112-1. Le consommateur ne peut partant pas renoncer à être informé par le professionnel en conformité avec les dispositions de cet article.

Art. L. 112-1, paragraphe 5

La précision que les exigences d'information de l'article L. 112-1 ne sont pas les seules à respecter par les professionnels, mais qu'il peut encore très bien en exister d'autres dans des secteurs spécifiques tend à attirer l'attention du professionnel et du consommateur sur les autres droits et obligations leur incombant en vertu de dispositions légales relatives à certaines professions, telles que par exemple en matière immobilière. Il n'a pas été jugé utile de transposer l'article 3, paragraphe 2 de la Directive en raison du fait que le principe y visé « *Generalibus specialia derogant* » constitue un principe général dont la transposition serait superfétatoire.

Ad art. L. 112-1, paragraphe 6

Le paragraphe 6 prévoit la nullité relative du contrat en cas de défaut par le professionnel de fournir des informations précontractuelles essentielles. Le consommateur est le seul à pouvoir invoquer la nullité.

**Ad art. 2., point 3°**

La renumérotation opérée, par le point 3° de l'article 2, de l'actuel Chapitre 2 en Chapitre 3 et de l'actuel article L. 112 en article L. 113 est devenue nécessaire suite à l'insertion du Chapitre 2.

**Ad art. 2., points 4° à 6°**

Art. L. 113

Le point 4° de l'article 2 du projet de loi concerne l'indication des prix d'un bien ou d'un service. Il introduit un paragraphe 4 à l'article L. 113-2 obligeant, dans une communication commerciale qui fait référence au prix, le professionnel à se conformer aux obligations sur l'indication des prix tels que figurant à l'article L. 113-1 à L. 113-8. Le professionnel ne sera donc pas obligé à indiquer le prix dans une communication commerciale. Mais, s'il indique le prix, il doit le faire en conformité avec l'article L. 113-1 à L. 113-8. Il devra ainsi porter le prix à la connaissance des consommateurs de façon non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible. Le prix doit être indiqué toutes taxes comprises, etc..

Les auteurs du projet de loi estiment utile d'introduire cette obligation dans le souci d'une meilleure information du consommateur. Ils ont constaté que certains professionnels, qui indiquent le prix de leur produit dans la publicité, ne le font pas de façon claire et non équivoque, ce qui empêche les consommateurs de faire un choix utile. L'introduction du nouveau paragraphe 4 permettra au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions à demander au juge, dans le cadre d'une action en cessation, d'ordonner toute mesure destinée à faire cesser cet acte.

L'actuel article L. 112-9 énonce les sanctions aux infractions au Titre 1 du Livre 1, et s'applique partant à (i) toute infraction relative aux règles sur l'indication des prix des biens et services contenues aux actuels articles L. 112-1 à L. 112-8, et au (ii) non-respect de l'obligation d'informer le consommateur avant la conclusion d'un contrat sur les caractéristiques essentielles du bien ou service qu'il propose, prévue à l'article L. 111-1. L'actuel article L. 112-9 paragraphe 1 prévoit une amende de 251,- à 50.000,- EUR. Cette sanction avait été reprise, lors de la rédaction du Code, de l'article 2 de la loi du 17 mai 2004 relative à la concurrence, entretemps abrogée et remplacée par la loi du 23 octobre 2011 relative à la concurrence.

C'est par inadvertance que ladite sanction, visant dans la loi du 17 mai 2004 l'indication des prix, fut étendue lors de l'introduction du Code à l'obligation générale d'information du professionnel. Cette erreur était due au fait que l'actuel article L. 112-9 sanctionne les infractions au Titre 1, alors que seules sont visées les infractions à l'actuel Chapitre 2 (lequel deviendra le nouveau Chapitre 3). Il y donc lieu à remplacer au premier paragraphe, à la première ligne, les mots « au présent titre » par « aux articles L. 113-1 à L. 113-8 ». Suite à cette modification, les seules infractions sanctionnées au titre de l'article L. 113-9 sont celles en matière d'indication des prix.

Les paragraphes 2 à 8 de l'article L. 113-9 prévoient des avertissements taxés. Cette possibilité fut retenue par la commission parlementaire suite à l'opposition formelle du Conseil d'Etat à la réintroduction projetée de l'amende transactionnelle, prévue à l'époque par la loi du 30 juin 1961 relative à l'Office des prix, abrogée.

Les avertissements taxés répondaient à une des préoccupations majeures des auteurs du projet de loi portant introduction d'un Code de la consommation: celle de disposer d'un moyen efficace de sanctionner les infractions aux dispositions en matière d'indication des prix, vu l'importance primordiale de l'affichage des prix pour permettre au consommateur de faire un choix éclairé. Les procès-verbaux dressés par les agents de police chargés de la surveillance de l'affichage des prix nécessitent une poursuite par les autorités judiciaires ce qui représente aux yeux des auteurs de loi une procédure trop longue pour contrecarrer les pratiques de professionnels peu réactifs aux injonctions des agents de police. Or, dans un souci d'équité vis-à-vis de la grande majorité des professionnels qui réalisent les investissements nécessaires pour se conformer aux dispositions en matière d'indication des prix, une action concrète et avec un calendrier raisonnable s'impose. C'est la raison pour laquelle il était, et il est toujours, nécessaire de prévoir la possibilité d'infliger des avertissements taxés.

Aux termes de l'article L. 113-9, paragraphe 5 un règlement grand-ducal, initié en parallèle, devra fixer le montant de la taxe et en général les modalités d'application de l'article L. 113-9, y inclus le catalogue groupant les contraventions suivant le montant des taxes.

De l'avis des auteurs du projet de loi, le pouvoir de décerner des avertissements taxés devrait être laissé aux fonctionnaires de la Police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la Police grand-ducale, et ne plus inclure les fonctionnaires habilités à cet effet par le ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs. Il y a donc lieu à supprimer au paragraphe 2 la référence auxdits fonctionnaires.

Les auteurs du projet de loi estiment par ailleurs qu'il y a lieu de revoir vers la baisse le montant de l'amende dont notamment le montant maximal s'avère trop élevé, surtout dans le cas d'une seule infraction. Il a été jugé préférable de prévoir une amende de 25,- à 1.000,- EUR, et de garder la possibilité de décerner des avertissements taxés. Les auteurs du projet de loi se sont inspirés de la loi du 21 mars 2012 relative à la gestion des déchets (doc. parl. 6288). Cette loi prévoit une amende de 25,- EUR à 1.000,- EUR, et des avertissements taxés de 25,- à 250,- EUR. Par ailleurs, pour ce qui concerne la différence entre le montant de l'amende et celui de l'avertissement taxé, la marge entre le montant de l'avertissement taxé à percevoir et le maximum de l'amende contraventionnelle que peut prononcer le tribunal est jugée suffisamment élevée pour inciter le contrevenant à préférer le paiement sur place de la taxe au procès pénal.

Pour souligner l'intransigeance des pouvoirs publics en cas de commission réitérée de contraventions au Code, l'introduction de dispositions supplémentaires est proposée:

Tout d'abord une amende plus élevée peut être prononcée si le professionnel a de nouveau commis une infraction aux dispositions sur l'indication des prix des articles L. 113-1 à L. 113-8, lorsque l'infraction en question aura été commise 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. Dans ce cas, le contrevenant encourt une amende de 50,- à 2.000,- EUR. Quant au montant de l'amende dans ces deux cas de manquement réitéré, le doublement de l'amende est considéré comme étant parfaitement proportionné par rapport à l'amende pour la première infraction.

Quant au principe, une disposition similaire contenue à l'article 11bis de la loi du 14 février 1955 concernant la réglementation de la circulation sur toutes les voies publiques a servi comme modèle, laquelle prévoit pour une certaines infractions (dépassement de la vitesse de plus de 50%, la vitesse constatée étant d'au moins 20 km/h supérieur au maximum autorisé) une amende plus élevée si la personne a commis de nouveau l'infraction avant l'expiration d'un délai de trois ans à partir du jour où une précédente condamnation du chef d'une contravention grave ou d'un délit en matière de dépassement de la limitation de la vitesse 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 grave (punie à l'article 7 de la même loi). Les auteurs du projet de loi ont jugé adéquat d'adapter cette disposition, en proposant, dans ces conditions, une amende plus élevée pour toutes les infractions en matière d'indication des prix, alors que le Code de la Route n'en prévoit qu'en cas d'infraction à une seule disposition légale.

Ensuite, dans le souci d'éviter tout doute, il convient de préciser dans le Code que l'amende est de nature contraventionnelle. Le caractère de contravention permet le cumul des peines pour chaque infraction, contrairement au délit. Aux termes de l'article 58 du Code pénal, « *tout individu convaincu de plusieurs contraventions encourra la peine de chacune d'elles* ». Par contre, l'article 60 du même code prévoit qu' « *en cas de plusieurs délits, la peine la plus forte sera seule prononcée. Cette peine pourra même être élevée au double du maximum, sans toutefois pouvoir excéder la somme des peines prévues pour les différents délits.* ». Si un professionnel continue à ne pas afficher correctement les prix malgré une première contravention, il risque le cumul des peines pour toutes les contraventions, ce qui peut constituer un montant considérable même si l'amende pour une seule contravention n'est pas très élevée. De surcroît, dans l'hypothèse d'un délit, un professionnel condamné par le tribunal correctionnel mais ayant relevé appel pourrait échapper pendant toute l'instance d'appel à une peine adéquate. En effet, aussi longtemps que le professionnel n'aura pas été condamné à titre définitif et irrévocable, toute nouvelle infraction bénéficierait de la confusion des peines. Il ne pourra pas être condamné au-delà du double de la peine. En matière de contravention par contre il n'y a pas de confusion et le professionnel risquerait le cumul des amendes reçues.

#### **Ad art. 2., point 7°**

Suite à son abrogation, la référence à la loi sur le colportage à l'article L. 121-1, paragraphe 2, point 5), doit être supprimée. L'actuel point 6) devient par conséquent le point 5).

#### **Ad art. 2., point 8°**

Le point 8° de l'article 2 supprime le premier bout de phrase au point 15 de l'article L. 122-4 en raison du fait que la formulation actuelle est plus restreinte que l'énoncé prévu par la directive 2005/29/UE sur les pratiques commerciales déloyales, tel que soulevé par la Commission dans la procédure d'infraction pré-mentionnée. La Commission reproche au Luxembourg d'exclure du champ d'application de la directive sur les pratiques commerciales déloyales les ventes sous forme de liquidation prévues aux articles 6 à 11 de la loi modifiée du 30 juillet 2002 sur la concurrence déloyale. Dans sa réponse à la Commission, le Luxembourg a dit reconnaître cette restriction par rapport à la directive et s'est déclaré d'accord pour la supprimer. En effet la disposition critiquée fait uniquement référence aux cas de liquidation tels que prévus dans la loi sur la concurrence déloyale, alors que le professionnel pourrait également tromper le consommateur sur la réalité de la cessation de ses activités ou de son déménagement dans le cadre de ventes promotionnelles qui sont totalement libéralisées depuis l'entrée en vigueur de ladite loi.

#### **Ad art. 2., point 9°**

Les termes «, dans le cadre d'une pratique commerciale,» sont insérés, par le point 9° de l'article 2, à l'article L. 122-4, point 19 suite à une exigence posée par la Commission dans le cadre de la procédure d'infraction pré-mentionnée. La Commission s'interroge sur le fait si l'absence de ces termes ne permettrait pas une application plus large de ce qui est prévu au point 19 de l'annexe I de la directive sur les pratiques commerciales déloyales. Le Luxembourg s'est déclaré d'accord à l'égard de la Commission à ajouter l'expression précitée pour éviter tout malentendu tout en étant d'avis qu'au vu du contexte de l'article il ne fait aucun doute que ne sont visés que les actes dans le cadre d'une pratique commerciale.

### **Ad art. 2., point 10°**

L'article L. 122-7 fait état de la liste noire des pratiques commerciales agressives réputées déloyales en toutes circonstances.

Le point 10° modifie le point 2 de l'article L. 122-7 pour tenir compte de la possibilité que le consommateur a de manifester 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. Passer outre ce refus entraîne la nullité du contrat sur demande du consommateur conformément aux dispositions de l'article L. 222-11, ~~point~~ paragraphe 3. Par ailleurs, aux fins d'alignement avec le libellé utilisé pour le crédit à la consommation à l'article L. 224-25, le fait d'ignorer la demande du consommateur de voir le professionnel quitter les lieux ou ne pas y revenir est désormais qualifié de pratique commerciale agressive et est décrit comme telle dans le même point 2 de l'article L. 122-7.

L'insertion du mot « modifiée » au point 3 ne mérite pas de commentaire. Les auteurs du projet de loi tiennent pourtant à expliquer pourquoi ils s'abstiennent de proposer une autre modification malgré la procédure d'infraction lancée par la Commission à l'encontre du Luxembourg, prémentionnée. En effet la Commission reproche au Luxembourg que la rédaction de l'article L. 122-7, point 3 du Code irait au-delà de ce que prévoit la directive relative aux pratiques commerciales déloyales en ce qu'il n'exige pas que les sollicitations à distance se fassent de manière répétée pour être considérées comme pratique commerciale déloyale en toutes circonstances. Cet article ne serait partant pas conforme au point 26 de l'annexe I de la directive prémentionnée lequel exige des sollicitations répétées « *Se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, .....* ». Pour rappel, le Luxembourg a retenu le principe du *opt-in* tant pour les communications électroniques que pour le téléphone, Il est donc interdit au professionnel de contacter le consommateur sans l'accord préalable du consommateur.

Pour préserver la tranquillité du consommateur notamment contre la pratique particulièrement intrusive du *cold calling*, le Luxembourg a défendu sa position, qu'elle juge en conformité avec les dispositions européennes, vis-à-vis de la Commission :

- En n'exigeant pas la répétition d'une sollicitation non souhaitée, le Luxembourg a simplement fait usage de la faculté reconnue aux Etats membres par l'article 13 paragraphe 3 de la directive 2002/58/CE sur la vie privée et les communications électroniques telle que modifiée. Cet article autorise expressément les Etats membres à prendre des mesures d'après lesquelles les sollicitations commerciales par un outil de communication à distance ne sont permises que si le consommateur y a donné son consentement préalable (principe du *opt-in*).
- Le point 26 de l'annexe 1 de la directive sur les pratiques commerciales déloyales spécifie lui-même clairement que «*Cette disposition s'entend sans préjudice de l'article 10 de la directive 97/7/CE et des directives 95/46/CE et 2002/58/CE.*». Ceci ne saurait signifier que la directive sur les pratiques commerciales déloyales ait une priorité par rapport aux directives citées. Tout au contraire, ce libellé montre que les dispositions, dont l'article 13 paragraphe 3 de la directive 2002/58/CE gardent toutes leur validité sans restriction.

- Cette interprétation résultant déjà d'une exégèse du point 26 de l'annexe I est corroborée par le considérant (14) de la directive elle-même. Le considérant (14) in fine dispose que « *Il convient que la présente directive s'applique sans préjudice de la législation communautaire existante qui laisse expressément aux Etats membres le choix entre plusieurs options réglementaires aux fins de la protection des consommateurs en matière de pratiques commerciales.* » Et le considérant fait expressément référence à l'article 13 paragraphe 3 de la directive 2002/58/CE en continuant que « *La présente directive devrait en particulier s'appliquer sans préjudice de l'article 14, paragraphe 3, de la directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.* »

Le Luxembourg est partant d'avis que l'article L. 122-7 du Code de la consommation est tout à fait conforme à la directive, en l'espèce avec le point 26 de l'annexe I.

### **Ad art. 3., point 1°**

Le point 1° de l'article 3 propose de modifier le paragraphe 1<sup>er</sup> de l'article L. 211-7 afin de supprimer la directive 97/7/CE, abrogée par la Directive, de la liste des directives y énumérées.

L'article L. 211-7 reprend les clauses appelées « clauses de sauvegarde » contenues dans les directives y énumérées. Dans ces directives, il est précisé que si les parties au contrat choisissent le droit d'un pays tiers alors le consommateur ne peut pas être privé de la protection qui lui est accordée par la directive en question si le contrat présente un lien étroit avec le territoire d'un ou de plusieurs des Etats membres. Quoique la Directive ne reprenne pas ce libellé, elle y fait référence au considérant 58, tout en utilisant d'autres termes que ceux utilisés jusqu'alors dans les autres directives: «*Si le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 devrait s'appliquer afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la présente directive.*». Le considérant tout d'abord - contrairement aux autres directives - ne vise pas en particulier le choix des parties, mais résout tout simplement le cas où le droit d'un pays tiers est applicable. Ensuite, il n'y est plus question expressis verbis d'un lien étroit avec un Etat membre.

Les auteurs du projet de loi sont d'avis que la Directive, en omettant de poser comme critère direct un lien étroit avec un pays, s'est tout simplement adaptée au nouvel agencement du règlement 593/2008 (le « Règlement », encore appelé « Rome I ») par rapport à la Convention de Rome du 19 avril 1980 sur la loi applicable aux obligations contractuelles, en vigueur au moment de l'adoption des autres directives et entretemps abrogée, dont le Règlement est en quelque sorte le successeur. La Convention de Rome posait, à défaut de choix de la loi applicable dans le contrat, directement le principe de la loi applicable au contrat étant la « *loi du pays avec lequel il entretient les liens les plus étroits* », et proposait ensuite des présomptions pour aider le juge à déterminer cette loi. Le Règlement, au contraire, pour assurer une sécurité des solutions, définit directement, type de contrat par type de contrat, la loi applicable (art. 4, paragraphe 1). Ce n'est que lorsque le contrat ne rentre pas dans une des catégories énumérées à l'article 4, paragraphe 1, que le Règlement reprend le système de la présomption de la loi applicable étant celle de l'Etat dans lequel la partie qui fournit la prestation caractéristique a sa résidence habituelle. En une troisième étape, le Règlement stipule qu'après épuisement de ce système, il doit être recherché

également l'ensemble des circonstances de la cause (art. 4, paragraphe 3). Au niveau du dernier échelon intervient la règle par défaut selon laquelle lorsqu'il est impossible de déterminer la loi applicable en utilisant le type de contrat ou le type de prestation caractéristique, il faut appliquer la loi présentant les liens les plus étroits avec le contrat (art. 4, paragraphe 4). De l'avis des auteurs du projet de loi, le principe de lien étroit garde toute sa vigueur dans la Directive, et le consommateur pourra, tout comme dans le passé, invoquer les dispositions nationales d'un des Etats membres portant transposition de la Directive, si les conditions posées par le Règlement sont remplies. Comme il faudra donc examiner, au vu des articles 6, 3 et 4 du Règlement si le droit applicable est celui d'un pays tiers, et, dans l'affirmative, rechercher si le contrat présente des liens étroits avec un des Etats membres, il est proposé de se borner tout simplement à supprimer à l'article L. 211-7, paragraphe 1 la référence à la directive 97/7/CE.

Dès lors, le Gouvernement a choisi de ne pas reprendre au paragraphe 1 la référence à la Directive en raison du fait que les dispositions de la Directive s'entendent sans préjudice du Règlement (considérant (9) lequel partant s'applique en tout état de cause.

Néanmoins, dans un souci de sécurité juridique, le Gouvernement propose de reprendre la clause de sauvegarde contenue au considérant (58) de la Directive pour l'introduire comme nouveau paragraphe 3 à l'article L. 211-7.

#### **Ad art. 3., point 2°**

L'article L. 212-10 est modifié pour deux raisons : d'abord pour être adapté à la nouvelle définition de « garantie commerciale » introduite par la Directive, ensuite pour étendre sa définition à tout le Code. Pour ce qui concerne la première raison, le changement majeur par rapport à la définition existante est que la garantie commerciale couvre désormais non seulement l'engagement du professionnel mais encore celui du producteur en ce qui concerne les points énumérés à cet article, comme par exemple de rembourser le prix d'achat. Il est important de souligner, quoique ceci ne constitue pas une nouveauté, qu'une garantie commerciale est par définition un engagement volontaire d'un professionnel ou producteur, en plus des obligations légales lui incombant en vertu de la garantie de conformité. La deuxième raison de la modification de l'article L. 212-10 réside en la suppression des mots « au sens de la présente section » de la première ligne, avec comme conséquence l'extension de ce concept à l'ensemble du Code. En effet, il y est fait référence dans d'autres contextes, tel que par exemple celui de l'obligation du professionnel d'informer le consommateur avant la conclusion du contrat sur l'absence ou existence d'une garantie commerciale et les conditions y afférentes ce qui justifie la généralisation de la notion dans le cadre du Code.

#### **Ad art. 3., point 3°**

Le point 3 introduit un nouveau Chapitre 3 intitulé « Autres droits des consommateurs ». Le nouveau chapitre correspond au Chapitre IV de la Directive, lequel s'applique à tous les contrats de vente, respectivement de service entre professionnels et consommateurs que la Commission a pu maintenir suite à l'abandon au cours des négociations de la proposition de Directive de la partie consacrée à la garantie de conformité et de celle régissant les clauses abusives. Les auteurs du projet de loi ont choisi de garder cette approche horizontale et de créer un tout nouveau chapitre reprenant les dispositions du Chapitre IV. Y sont ajoutées simplement certaines définitions (le nouvel article L. 213-1 reprend textuellement les définitions de l'article 2,

paragraphes 3), 5) et 6) de la Directive). S'y ajoute également une disposition sur la fourniture non demandée par le consommateur (article L. 213-7), telle que prévue à l'article 27 de la Directive.

L'article L. 213 énonce des règles dans des domaines inclus dans ce que la Directive qualifie d'«aspects réglementaires essentiels» et qu'elle harmonise complètement. Ces matières sont, dans les contrats de vente, la livraison et le transfert du risque, et, concernant tous les contrats de vente et tous les contrats de services, les frais que le professionnel peut exiger du consommateur.

Ces règles ne s'appliquent pas dans le domaine des contrats de travail, des contrats relatifs aux droits de succession, des contrats relatifs au droit de la famille, ainsi que des contrats relatifs à la constitution et aux statuts de sociétés (considérant (8)). Elles n'ont pas d'incidences sur le droit des contrats, en ce qui concerne les aspects relatifs au droit des contrats qui ne sont pas régis par la Directive. L'article L. 213 s'applique partant sans préjudice des dispositions sur la conclusion ou la validité des contrats (par exemple en cas de défaut de consentement) ou d'autres actions à la disposition d'une partie contractante.

#### Article L. 213-1, paragraphe 1

Les définitions de l'article L. 213-1, paragraphe 1 de « bien », « contrat de vente » et « contrat de service » n'ont pas été reprises comme définitions s'appliquant à toutes les matières du Code, à l'article L. 010-1. Ces définitions, et notamment la définition de « bien » sont également reprises au chapitre sur les contrats à distance et hors établissement (Livre II, Titre II, Chapitre II.) Il a été jugé adéquat de limiter ces définitions aux deux matières pré-mentionnées pour la raison que la Directive, pour ce qui concerne le volet des biens, s'applique uniquement aux biens **meubles corporels**. L'article 2, paragraphe 3 de la Directive limite la définition de « bien » à un bien meuble corporel. Sont donc exclus du champ d'application de la Directive les biens meubles incorporels et les immeubles. L'extension de cette notion à toutes les matières du Code aurait pour conséquence que ne seraient visés, pour ce qui concerne le volet des biens, que les biens meubles corporels. Seraient donc exclus par exemple de l'obligation générale d'information incombant au professionnel les immeubles et les biens meubles incorporels. En effet ceci reviendrait à dire que pour ce qui concerne les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement, les obligations d'information contenues à l'article L. 111-1 et L. 112-1 s'appliqueraient, pour ce qui concerne le volume des biens, uniquement aux biens meubles corporels. L'harmonisation maximale exigée par la Directive ne visant pas l'obligation d'information dans les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement, le Gouvernement a jugé adéquat d'user de la faculté leur laissée par la Directive de ne pas étendre les définitions pré-mentionnées à cette catégorie de contrats.

La reprise de la définition de la Directive comme définition générale signifierait également que les dispositions sur les clauses abusives se borneraient aux biens meubles corporels, etc..

#### Article L. 213-1, paragraphes 2 et 3

Les paragraphes 2 et 3 déterminent le champ d'application des articles L. 213-2 à L. 213-7 et seront expliqués lors des articles respectifs.

#### Article L. 213-1, paragraphe 4

Le paragraphe 4 spécifie que le Chapitre 3 ne s'applique pas aux contrats visés à l'article L. 112-1, paragraphe 3, et transpose l'article 3, paragraphe 3 de la Directive et l'article 5, paragraphe 3.

#### Article L. 213-2

L'article L. 213-2 transpose l'article 18 de la Directive énonçant des règles harmonisées sur la livraison de biens dans les contrats de vente, en y ajoutant certains points qui ne sont pas concernés par l'harmonisation telles que les modalités de l'injonction de livrer.

Le paragraphe 1<sup>er</sup> instaure pour tous les contrats de vente, sauf convention contraire, un délai de livraison maximal de trente jours à compter de la conclusion du contrat. Un tel délai de trente jours existe déjà, mais uniquement pour les contrats à distance (actuel article L. 222-7 du Code). Le délai de trente jours est partant étendu à tous les contrats de vente, qu'ils soient conclus à distance ou non ou hors établissement ou non.

La livraison s'effectue par le transfert de la possession physique ou du contrôle au consommateur. Le consommateur peut permettre à un tiers d'obtenir en son nom la possession physique ou le contrôle du bien. Le terme « contrôle » au sens du présent article signifie que le consommateur a le contrôle d'un bien lorsque lui-même ou un tiers désigné par lui a accès au bien pour l'utiliser en tant que propriétaire, ou a la capacité de les revendre. Le considérant (51) cite comme exemple la réception des clés ou l'entrée en possession des documents de propriété.

Le paragraphe 2 couvre le non-respect par le professionnel de son obligation de livrer dans le délai de trente jours, respectivement, le cas échéant, dans le délai convenu avec le consommateur. En principe, avant de mettre fin au contrat, le consommateur est tenu à mettre en demeure le professionnel de livrer le bien dans un délai supplémentaire. Ce délai supplémentaire doit être adapté aux circonstances. Les auteurs du projet de loi ont préféré ne pas reprendre le terme utilisé par la Directive, à savoir « enjoindre », mais utilisent l'expression de « mettre en demeure ». En effet, le terme « enjoindre » ou « injonction » correspond plutôt, en droit luxembourgeois, à un ordre d'un juge et ne semble pas adapté aux relations entre deux parties contractantes. Pour des raisons de sécurité juridique, il a donc été jugé adéquat d'utiliser les expressions de « mise en demeure » et « mettre en demeure ». La mise en demeure doit se faire, par analogie avec le droit commun du Code civil, par courrier recommandé avec accusé de réception. Dans le même souci de sécurité juridique, la charge de la preuve est imposée au consommateur (paragraphe 2, alinéa 3).

Si le professionnel n'opère pas la livraison endéans le délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat de vente.

Les auteurs du projet de loi, en usant de la faculté des Etats membres leur laissée par la Directive de déterminer conformément à leur droit national les modalités de notification au professionnel par le consommateur de sa volonté de mettre fin au contrat, ont décidé de ne pas imposer des formalités particulières pour la résolution ou résiliation du contrat. Le consommateur pourrait partant procéder à la résolution ou la résiliation du contrat par un simple appel téléphonique. Comme corollaire, la charge de la preuve de la résolution ou de la résiliation incombe au

consommateur, il est partant dans son intérêt de s'en procurer une preuve écrite ou, encore mieux, de procéder par courrier recommandé avec accusé de réception.

Le principe en vertu duquel le consommateur doit d'abord mettre en demeure le professionnel de livrer endéans un délai supplémentaire connaît trois exceptions tels qu'énoncées aux points a) à c) :

- soit le professionnel refuse de livrer le bien, et en informe le consommateur dans une déclaration dénuée d'ambiguïté,
- soit le délai de livraison est essentiel, compte tenu des circonstances, comme c'est le cas pour par exemple la robe de mariée,
- soit le consommateur a informé le professionnel que la livraison à une date précise ou au plus tard à une date déterminée est essentielle, tel que ceci pourrait être le cas pour une paire de ski à livrer avant le départ en vacances, connu du vendeur.

Dans les trois cas, le consommateur peut mettre fin au contrat dès expiration du délai de livraison initial, soit de trente jours, soit tel que convenu entre parties, sans être tenu à accorder un délai supplémentaire au professionnel.

Les alinéas 4 et 7 du paragraphe 2 reflètent encore la faculté laissée aux Etats membres de prévoir également d'autres solutions. C'est ainsi que le présent article s'applique sans préjudice d'autres moyens d'action que le consommateur peut avoir à sa disposition en vertu du droit commun. Le consommateur conserve notamment le droit de demander l'exécution forcée du contrat, de suspendre le paiement ou, le cas échéant, de demander des dommages-intérêts, en se conformant au Code civil et/ou à d'autres dispositions législatives qui pourraient trouver application, telles que par exemple les dispositions du Code sur la garantie de conformité. Le dernier alinéa reprend le paragraphe 3 de l'article 18 de la Directive, en y ajoutant, à l'instar de ce qui est actuellement prévu à l'article L. 222-7, qu'à défaut de remboursement sans retard excessif au consommateur d'éventuels montants qu'il a déjà dû payer, les sommes dues portent intérêt au taux légal.

#### Article L. 213-3

L'article L. 213-3 transpose l'article 19 de la Directive. Ledit article s'applique 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 (cf article 17 de la Directive). S'il est vrai que l'article 79, paragraphe 3 de la loi modifiée du 10 novembre 2009 sur les services de paiement prévoit des dispositions similaires à l'article 19, toujours est-il que ledit article 79, paragraphe 3 a un champ d'application restreint en vertu des articles 2 et 3 de cette loi, de sorte que toutes les hypothèses ne seraient pas couvertes si l'article 19 de la Directive n'était pas transposé.

L'alinéa 2 de l'article L. 213-3 transpose l'article 3, paragraphe 3, point k) de la Directive. Alors qu'en principe ce Chapitre 3 ne s'applique pas aux contrats de transport de passagers, il en va différemment, par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe 4, de cet article relatif à l'interdiction faite au professionnel de facturer au consommateur des frais supérieurs aux coûts qu'il supporte lui-même.

#### Article L. 213-4

L'article L. 213-4 transpose fidèlement l'article 20 de la Directive lequel règle, dans les contrats de vente, au niveau européen, le moment du transfert du risque de perte ou d'endommagement.

C'est la prise physique de la possession des biens soit par le consommateur soit par un tiers autre que le transporteur chargé par le consommateur, qui détermine le moment du transfert du risque, sauf si le consommateur a choisi lui-même un transporteur non proposé par le professionnel. Dans ce dernier cas, le transfert du risque au consommateur s'opère à la livraison des biens au transporteur. Dans tous les autres cas, le consommateur est protégé contre le risque de perte ou de dommage au cours du transport organisé ou effectué par le professionnel. Il n'est par contre pas protégé s'il prend lui-même livraison ou s'il propose et charge lui-même le transporteur.

#### Article L. 213-5

L'article L. 213-5 est une transposition fidèle de l'article 21 de la Directive.

Il fait partie des dispositions tenant à protéger le consommateur contre le paiement de frais excessifs dans le cadre de lignes téléphoniques installées par le professionnel et permettant aux consommateurs de le contacter au sujet du contrat conclu. Il est désormais interdit au professionnel de facturer des surtaxes. Il garde, pourtant, la possibilité de facturer l'appel selon le tarif de base. Le consommateur ne peut partant pas être tenu à payer plus que le tarif de base. Sous ce terme, il faut comprendre le tarif qui est applicable au consommateur en question et qui découle de son contrat spécifique avec le prestataire de services de télécommunications.

#### Article L. 213-6

L'article L. 213-6 transpose fidèlement l'article 22 de la Directive. Le professionnel n'est plus autorisé à exiger du consommateur des frais supplémentaires à ceux convenus, à moins qu'il n'ait reçu son consentement exprès.

L'accent est mis plus particulièrement sur le mécanisme des options par défaut utilisé par certains professionnels lors de ventes sur Internet, appelé « *pre-ticked boxes* » (cases pré-cochées). L'achat en ligne d'un billet d'avion en est un bon exemple. Souvent des options supplémentaires sont proposées au consommateur telle qu'une assurance-voyage ou une location de véhicule. Le consommateur est alors obligé à décocher ces cases s'il ne souhaite pas bénéficier de ces services. Désormais les cases pré-cochées sont interdites. Vu l'importance accordée à cette disposition qui a été particulièrement relevée par la Commission au moment de l'adoption de la Directive, cette dernière prévoit elle-même la sanction en cas de manquement par le professionnel à cette interdiction, alors qu'usuellement elle laisse la faculté aux Etats membres de déterminer les sanctions applicables. L'article 22, transposé à l'article L. 213-6, impose ainsi au professionnel le remboursement du paiement supplémentaire au consommateur.

L'article L. 213-6 s'applique aux contrats de transport de passagers, par dérogation à l'article L. 213-1, paragraphe 4, transposant ainsi l'article 3, paragraphe 3, point k) de la Directive.

#### Article L. 213-7

L'article L. 213-7 est relatif aux fournitures non demandées par le consommateur. L'interdiction de telles fournitures se trouvant déjà à l'article 9 de la directive sur les contrats à distance,

abrogée par la Directive, et à l'actuel article L. 222-8, elle est étendue par la Directive à tous les autres contrats. L'interdiction se trouve partant parfaitement en ligne avec le droit positif. Elle est transférée, légèrement remaniée, du chapitre sur les contrats à distance hors services financiers vers le présent chapitre sur les autres droits des consommateurs s'appliquant à tous les contrats. Les sanctions sont énoncées au chapitre sur les pratiques commerciales déloyales (article L. 122-8). Il a été jugé adéquat de laisser inchangée l'interdiction similaire des fournitures non demandées de services financiers, non touchés par la Directive.

La preuve que le consommateur a demandé la fourniture d'un bien ou service incombe au professionnel.

Finalement, il y a lieu, dans un souci de protection accrue du consommateur, et en conformité avec l'article 23 de la Directive, de prévoir une action en cessation devant les juridictions luxembourgeoises au bénéfice des organisations agréées protectrices des droits des consommateurs et du ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs, actuellement le Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur. L'action en cessation est introduite à l'article L. 320-7.

**Ad art. 3., point 4°**

Le point 4° modifie l'agencement du Livre 2, Titre 2 Chapitre 1<sup>er</sup> pour faire correspondre l'intitulé de la Section 1 au contenu de l'article L. 221-2 relatif aux informations précontractuelles à fournir par le professionnel au consommateur.

**Ad art. 3., point 5°**

Le point 5° étend aux contrats hors établissement le champ d'application des dispositions communes aux contrats à distance, contrats d'utilisation de biens à temps partagé, produits de vacances à long terme, contrats de revente et d'échange et contrats de crédit à la consommation, tels qu'énumérées à l'article L. 221-1. Ces dispositions communes concernent deux volets, à savoir l'obligation du professionnel de fournir au consommateur, avant la conclusion du contrat, certaines informations et le droit de rétractation accordé au consommateur. Les articles L. 221-2 et L. 221-3 s'appliquent à tous les contrats couverts par les chapitres spécifiques énumérés à l'article L. 221-1, sans préjudice de dispositions spécifiques de ces chapitres, telle que par exemple l'exclusion opérée à l'article L. 222-2, paragraphe 1 de son champ d'application des contrats visés à l'article L. 112-1, paragraphe 3 (par exemple la plupart des contrats immobiliers).

**Ad art. 3., points 6° à 8°**

Les points 6° à 8° modifient l'article L. 221-3 relatif au droit de rétractation. Ils transposent les articles 9, paragraphe 1 et 11, paragraphe 2 de la Directive. Actuellement le délai de rétractation pour les contrats à distance hors services financiers, traités à la Section 1 du Chapitre 2 est de sept jours ouvrables (actuel article L. 221-3, paragraphe 2), alors que pour les contrats à distance portant sur des services financiers (traités à la Section 2 du Chapitre 2), le *timeshare* (traité au Chapitre 3) et les contrats de crédit à la consommation (Chapitre 4) il est de quatorze jours calendrier (paragraphe 1<sup>er</sup> de cet article). Pour ce qui concerne les contrats hors établissement, le délai de rétractation est actuellement de quatorze jours calendrier de la commande ou de l'engagement, suivi d'un deuxième délai de 15 jours de la réception des biens dans le cas d'un

contrat de vente (article 10 de la loi sur le colportage). Ce délai varie également d'un Etat membre à l'autre, créant par là une insécurité juridique et générant des coûts de mise en conformité (considérant (40)).

La Directive a harmonisé en la matière en généralisant le délai à 14 jours calendrier pour tous les contrats à distance et hors établissement (sauf ceux exclus de son champ d'application). Cette généralisation est sans doute un des changements les plus importants apportés par la Directive et par le présent projet de loi.

Quant à la computation du délai de rétractation, le considérant (41) de la Directive précise que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes s'applique au calcul des délais prévus par la Directive. La Directive réagit ainsi à l'absence de règle sur la computation des délais dans la directive 97/7/CE, ce qui a conduit à des incertitudes, par exemple sur la notion de « jour ouvrable » ou sur la fin du délai lorsque celui-ci tombe sur un samedi, un dimanche ou un jour férié.

Par le point 6° de l'article 3 se trouve transposé l'article 11, paragraphe 1 de la Directive, lequel ne prévoit plus que deux possibilités pour le consommateur de se rétracter des contrats tombant dans son champ d'application. Les modalités de rétractation, s'il y en a, sont reprises dans les chapitres consacrés aux contrats particuliers respectifs.

Pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement, le consommateur peut utiliser un formulaire spécial de rétractation que le professionnel doit lui remettre et qui sera le même dans toute l'Union européenne puisqu'il correspondra à l'annexe I, partie B de la Directive (voir aussi l'article L. 222-9, paragraphe 5). Il n'est pourtant pas obligé d'utiliser ce formulaire car il peut également se rétracter par une déclaration, même orale, qui doit uniquement exprimer sa volonté de se retirer et être dénuée d'ambiguïté, mais dont lui incombera la charge de la preuve. L'article L. 221-3 visant non seulement les contrats auxquels s'applique la Directive (à savoir les contrats à distance et hors établissement, dans les deux cas hors services financiers) mais encore des contrats en exclus comme les contrats à distance et hors établissement portant sur des services financiers, le *timeshare* et le crédit à la consommation. Le libellé proposé pour le paragraphe 1 de l'article L. 221-3 pose le grand principe des modalités du droit de rétractation applicable à tous ces contrats, qu'ils tombent ou non dans le champ d'application de la Directive.

En résumé, l'article L. 221-3 est un tronc commun rassemblant tous les contrats prévoyant un droit de rétractation. Le principe de cet article est que le consommateur a l'obligation de se rétracter sur un support papier ou un autre support durable, conformément aux dispositions des articles L. 222-18 (contrats à distance portant sur des services financiers), L. 223-7 (*timeshare*) et L. 224-15 (crédit à la consommation). Par dérogation à ce principe et conformément aux dispositions de la Directive, le consommateur pourra se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement hors services financiers par tout moyen, y compris oralement à condition que sa rétractation soit dénuée d'ambiguïté et qu'il puisse en rapporter la preuve si besoin en était.

Du fait de la suppression du paragraphe 3 de l'article L. 221-3, l'actuel paragraphe 4 devient le paragraphe 3.

Une modification a également été apportée au paragraphe 3 (ancien paragraphe 4), en stipulant que le délai est présumé respecté si le consommateur a adressé sa rétractation au professionnel dans le délai de 14 jours. Actuellement, le paragraphe 4 utilise le verbe « poster » au lieu d'« adresser ». Il a été jugé utile de reprendre fidèlement l'article 11, paragraphe 2 de la Directive, cette terminologie englobant en effet également la possibilité pour le consommateur de se rétracter oralement. Comme c'est le cas actuellement, le moment auquel le consommateur adresse sa rétractation détermine si le délai est respecté, en vertu de la théorie de l'expédition.

### **Ad art. 3., points 9° et 10°**

Les points 9° et 10° sont les articles fondamentaux du projet de loi en ce qu'ils contribueront de manière significative à une meilleure protection du consommateur par des informations précontractuelles aussi complètes que possible. Ils harmonisent et clarifient également les droits du consommateur s'il veut se rétracter d'un contrat. Finalement, ils introduisent des sanctions afin de garantir le respect desdites obligations.

Le point 9° ne transpose pas un article particulier de la Directive, mais plutôt le grand principe de la Directive, la définition de règles standard pour les aspects communs des contrats à distance et hors établissement (considéran­ts (1) et (2)), au vu de l'expérience acquise avec la directive 85/577/CEE et la directive 97/7/CE.

La Directive étend les règles sur les contrats à distance aux contrats conclus hors établissement, et prévoit une harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement. Actuellement, la loi sur le colportage ne prévoit pas d'exclusion pour les contrats hors établissement. Les exclusions prévues par la Directive pour les contrats à distance s'appliqueront également aux contrats hors établissement, de sorte qu'il y a désormais des dispositions communes pour ces deux catégories de contrat. Une des conséquences en est par exemple que les contrats portant sur des voyages à forfait ne bénéficient plus des dispositions protectrices des consommateurs sur les contrats conclus hors établissement. Les règles applicables aux voyages à forfait font d'ailleurs l'objet d'une révision au niveau de l'Union qui devrait aboutir à une proposition en 2013.

Les règles sur les contrats portant sur des services financiers restent inchangées.

### Article L. 222-1

L'actuel article L. 222-1, définissant certains termes tels que le contrat à distance est modifié en partie pour reprendre les définitions de la Directive. Le point 10°, en ce qu'il modifie l'article L. 222-1, transpose, fidèlement les définitions de l'article 2, en l'occurrence les définitions des points 3), 4), 7) à 9) et 15).

### Définition de « contrat à distance »

La Directive définit en son article 2, point 7, un contrat à distance comme « *tout contrat conclu entre le professionnel et le 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 ».*

Le considérant (20) énonce des précisions et des exemples de techniques de communication à distance. C'est ainsi que la définition du contrat à distance « *devrait couvrir tous les cas dans lesquels un contrat est conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax), jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu. Cette définition devrait également couvrir les situations où le consommateur visite l'établissement commercial uniquement afin de collecter des informations sur les biens ou les services, puis négocie et conclut le contrat à distance. En revanche, un contrat qui est négocié dans l'établissement commercial du professionnel et qui est finalement conclu en recourant à une technique de communication à distance ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance. Un contrat qui est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, mais qui est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, ne devrait pas non plus être considéré comme un contrat à distance. Dans le même ordre d'idées, la notion de contrat à distance ne devrait pas englober les réservations faites par un consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance pour demander la prestation d'un service à un professionnel, par exemple lorsqu'un consommateur téléphone à un coiffeur pour prendre un rendez-vous.* ». La notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance vise également les systèmes proposés par un tiers et utilisés par le professionnel. La Directive cite comme exemple une plateforme en ligne. Ne sont, par contre, pas visés « *les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées.* ».

Par rapport à la définition actuelle du Code, reprise de la directive 97/7/CE et de la directive 2002/65/CE, la Directive précise comme condition l'absence de présence physique simultanée du professionnel et du consommateur. Cette précision, quoique ne constituant pas de véritable innovation, a le mérite d'ajouter à la sécurité juridique. L'article L. 222-1, point 1 est donc modifié en conséquence.

#### Définition de « contrat hors établissement »

L'actuel Code est muet sur les contrats hors établissement, qui sont actuellement régis par la loi sur le colportage, laquelle définit une variante de contrat hors établissement, le colportage, comme « *la vente ou l'offre de marchandises, de titres et de valeurs mobilières, faite de porte en porte* ». Une définition de contrat hors établissement, non reprise en droit luxembourgeois, se trouve à l'article premier de la directive 85/577/CEE, abrogée par la Directive.

La Directive en donne une définition plus précise qui tient compte de l'expérience acquise en pratique depuis l'adoption de la directive 85/577/CEE.

Un contrat hors établissement est un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur en dehors de l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou à son lieu de travail.

Dans un contexte hors établissement, le consommateur peut être soumis à une pression psychologique ou confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel. Le considérant (21) précise la notion de contrat hors établissement en ce qu'elle «  *vise également des situations dans lesquelles le consommateur est sollicité personnellement et individuellement dans un contexte hors établissement, mais où le contrat est conclu immédiatement après, dans l'établissement commercial du professionnel ou par le recours à une technique de communication à distance. La définition du contrat hors établissement ne devrait pas couvrir les situations dans lesquelles le professionnel vient tout d'abord au domicile du consommateur, uniquement pour prendre des mesures ou donner une estimation sans engagement de la part du consommateur, le contrat n'étant conclu que plus tard, dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen de la communication à distance, sur la base de l'estimation du professionnel. Dans ces cas, le contrat n'est pas considéré comme ayant été conclu immédiatement après que le professionnel a sollicité le consommateur si le consommateur a eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat. Les achats effectués lors d'une excursion organisée par le professionnel, au cours de laquelle les produits acquis sont promus et mis en vente, devraient être considérés comme des contrats hors établissement. »*

#### Définition d' « établissement commercial »

L'établissement commercial est défini par la Directive comme

- «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.»*

Suivant cette définition, l'établissement commercial peut prendre deux formes différentes car il s'agit soit d'un site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence soit d'un site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle, comme en témoigne le considérant (22).

*Sont considérés notamment comme établissement commercial lorsqu'ils satisfont à la condition du siège d'activité permanent ou habituel:*

- les étals dans les marchés et les stands dans les foires ;
- le camion ;
- les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier (ex : station de ski, station balnéaire) (la condition de l'exercice de l'activité habituelle est remplie dans un tel cas) ;
- l'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel.

*Ne sont notamment pas considérés comme établissement commercial:*

- les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales ;
- les domiciles privés ;

- le lieu de travail.

*N'est pas considéré comme contrat conclu en dehors d'un établissement commercial :*

le contrat conclu dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen de la communication à distance après que celui-ci soit venu tout d'abord au domicile du consommateur, uniquement pour prendre des mesures ou donner une estimation sans engagement de la part du consommateur. Dans ces cas, le contrat n'est pas considéré comme ayant été conclu immédiatement après que le professionnel a sollicité le consommateur si le consommateur a eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat.

L'actuel Code utilise le terme d' «établissement» sans en donner de définition. La nouvelle définition donnée par la Directive diffère sensiblement de la définition d' «établissement» figurant à divers endroits du droit positif, tel que dans la loi d'établissement ou dans les textes fiscaux OCDE.

La Directive 85/577/CEE, par contre, utilise le terme d' «*établissement commercial*».

Dans un arrêt C-423-97, Travel Vac SL contre Manuel José Antelm Sanchis, la CJUE a décidé qu' »*Un contrat conclu dans une situation dans laquelle un commerçant a invité un consommateur à se rendre personnellement dans un lieu déterminé se trouvant à une certaine distance de l'endroit où ce consommateur habite, étant **distinct des établissements dans lesquels ce commerçant exerce habituellement ses activités et n'étant pas clairement identifié comme lieu de vente au public**, afin de lui présenter des produits et services qu'il offre, doit être considéré comme conclu pendant une excursion organisée par le commerçant en dehors de ses établissements commerciaux au sens de la directive 85/577/CEE.*«. Un «établissement commercial» au sens de la directive 85/577/CEE doit donc remplir deux conditions cumulatives pour être considéré comme tel :

- il doit s'agir d'un établissement où le professionnel exerce habituellement ses activités, et
- cet établissement doit être clairement identifié aux yeux du public comme un lieu de vente.

Les auteurs du projet de loi sont d'avis qu'il n'y a aucune raison de considérer que cette jurisprudence ne s'appliquerait plus à la définition d'«établissement commercial», et sont donc d'avis que la Directive n'apporte pas de changement au sens de cette expression.

Au vu du considérant (22) de la Directive, la vente ambulante doit être traitée comme vente à partir d'un établissement fixe et non comme vente en dehors d'un établissement commercial puisque «*il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion) servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel*». En conséquence, le contenu de l'article 3 de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, tel que modifié par l'article 45, 2° de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant,

d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales, est réintroduit dans le corps même de la loi d'établissement de 2011 par le biais d'une disposition modificatrice aux articles 13 (3) et 37 (1).

#### Définitions de « bien » et de « bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur »

Les définitions de « bien » et de « bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur » sont limitées au présent chapitre sur les contrats à distance et hors établissement et au Chapitre 3 du Titre 1 du Livre 2 sur les autres droits des consommateurs. En effet l'application généralisée à toutes les matières du Code aurait des effets non désirés tels qu'exposés plus amplement aux commentaires à l'article 3, point 3° du projet de loi relatif à l'article L. 213-1 du Code, auxquels les auteurs du projet se réfèrent expressément.

Pour ce qui concerne la notion de « bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur », il s'agit selon l'article 2, point 4 de la Directive, d'un « *bien non préfabriqué réalisé sur la base d'un choix individuel ou d'une décision du consommateur* ». Aux termes de l'article 16 c) de la Directive, les contrats portant sur « *la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés* » ne connaissent pas de droit de rétractation (sauf convention contraire). Il n'y a pas de changement sur ce point, l'actuel article L. 222-5, paragraphe 3, point c) contient une disposition identique, qui avait été reprise de la directive 97/7/CE (article 6.3.). La nouvelle définition a le mérite de fournir une explication sur « *bien fabriqué d'après les spécifications du consommateur* ». L'on peut citer par exemple des rideaux sur mesure. L'on peut également penser à des chemises revêtues des initiales brodées de l'acheteur.

#### Définition de « service financier »

La Directive remplace dans la définition de « service financier » les termes « *retraites individuelles* » par ceux de « *pensions individuelles* ». La définition actuelle figurant à l'article L. 222-1 point 4 du Code et énumérant comme un des services financiers les retraites est reprise de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (article 2 b) de cette directive). Les auteurs du projet de loi ne reprennent pas le terme de « pension » mais gardent celui de « retraite » en raison du fait que l'actuelle définition a fait ses preuves en droit positif et qu'à leurs yeux, aucune différence n'existe entre les deux termes.

#### Définition de « contrat accessoire »

La Directive définit un « contrat accessoire » comme « *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.* » (article 2, point 15).

Aux termes de l'article 15 de la Directive « 1. [ ... l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement [...] a pour effet de mettre automatiquement fin à tout contrat accessoire [...].

2. [...] »

L'actuel Code donne une définition de « contrat accessoire » au sens du chapitre sur le *timeshare*: « *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* » (article L. 223-2, paragraphe 1, point 5). Cette définition est spécifique au *timeshare* et ne peut pas être généralisée.

De l'avis des auteurs du projet de loi, la notion de « *contrat accessoire* » recouvre plutôt celle de « *contrat lié* » utilisée dans le Code.

Actuellement, l'exercice du droit de rétractation d'un contrat à distance lié à un contrat de crédit à la consommation entraîne la résiliation automatique du contrat de crédit (article L. 222-5, paragraphe 4).

Le projet de loi apporte un changement au droit positif en ce que la résiliation automatique est étendue à tout contrat accessoire/lié, alors qu'actuellement elle est limitée aux seuls contrats de crédit à la consommation liés au contrat principal.

#### Article L. 222-2

Le premier paragraphe de l'article L. 222-2 définit le champ d'application de la section « Contrats à distance et hors établissement hors services financiers »: tous les contrats conclus à distance ou hors établissement, à l'exception de ceux énumérés à l'article L. 112-1, paragraphe 3. Les auteurs du projet de loi se réfèrent aux commentaires des articles correspondants. Comme c'est le cas actuellement, les services financiers conclus à distance ou hors établissement sont exclus de cette section et font l'objet d'une réglementation à part à la section suivante.

Il est important de comprendre que les contrats à distance et les contrats hors établissement, malgré le fait qu'ils sont traités à la même section, présentent une différence fondamentale. En effet, le critère qui sépare les contrats à distance de ceux conclus hors établissement est que pour les derniers, le professionnel et le consommateur se trouvent l'un en présence de l'autre, alors que pour les premiers, ils ne sont pas l'un en présence de l'autre.

Un changement par rapport à la situation actuelle est à signaler en ce qui concerne la location d'immeubles. Il résulte de l'actuel article L. 222-2, paragraphe 1, point d) que dans les contrats de location d'immeubles conclus à distance le professionnel est soumis à l'obligation de fournir les obligations détaillées et à celle d'accorder un droit de rétractation au consommateur, qu'il s'agisse d'un logement à des fins résidentielles ou non. Dorénavant, ces obligations n'existent plus dans les contrats conclus à distance ou hors établissement que pour les contrats de location portant sur un logement à des fins non résidentielles, conformément aux dispositions de l'article L. 112-1, paragraphe (3), point f). Tous les autres contrats à distance ou hors établissement portant sur la location d'immeubles ne sont plus soumis à ces obligations.

Quant au deuxième paragraphe de l'article L. 222-2, le Gouvernement, dans un souci d'écartier tout doute sur le champ d'application de cette section, a jugé utile de préciser que les transactions intéressant la vie quotidienne, quoique figurant à l'article L. 112-1, paragraphe 3 (au point n), sont exclues de l'obligation d'information détaillée pour les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement. Il en va différemment des contrats à distance et hors

établissement. Pour cette dernière catégorie de contrat, la Directive n'a pas laissé la faculté aux Etats membres d'exclure de son champ d'application ces transactions mineures.

Afin d'alléger autant que possible les nouvelles obligations à charge des PME et en application du principe « *think small first* », les auteurs du projet de loi ont usé de la faculté laissée par la Directive aux Etats membres, dans son article 3, paragraphe 4, de ne pas appliquer les dispositions de la section 1 sur les contrats hors établissement à des contrats dont le paiement pour le consommateur n'excède pas un certain seuil, en l'occurrence un maximum de 50,- EUR. Toutefois cette exception ne s'applique pas aux contrats conclus 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, tels que visés à l'article L. 222-8. Il s'agit de contrats conclus par démarchage ou par une sollicitation de commandes au domicile du consommateur malgré le refus manifesté par ce dernier d'être démarché ou sollicité. Ces contrats-là sont bien soumis à l'obligation d'information précontractuelle détaillée des articles L. 222-6 et L. 222-7. Ils disposent également d'un droit de rétractation et sont partant soumis aux obligations des articles L. 222-9 à L. 222-10. Les auteurs du projet de loi sont d'avis que même un montant inférieur à 50,- EUR peut constituer une dépense considérable pour une personne ne disposant pas de ressources importantes, comme c'est souvent le cas pour les personnes âgées vivant d'une pension modeste. Or c'est précisément cette catégorie de personnes âgées qui est souvent démarchée à domicile.

#### Article L. 222-3

L'article L. 222-3 vise uniquement les obligations précontractuelles à fournir dans les contrats à distance, à l'exclusion des contrats conclus hors établissement, et transpose l'article 6 de la Directive pour le volet des contrats à distance. Les obligations d'information précontractuelle dans les contrats hors établissement sont réglées à l'article L. 222-6. L'article L. 222-3 oblige le professionnel à fournir certaines informations détaillées au consommateur avant que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre faite par le professionnel à distance. Cette obligation s'ajoute à l'obligation générale d'information de l'article L. 221-2.

Actuellement déjà le professionnel doit fournir au consommateur des informations détaillées (cf actuels articles L. 222-3 et L. 222-4). Les informations qui dorénavant doivent être fournies au consommateur en diffèrent essentiellement sur les points suivants:

- informations détaillées sur le droit de rétractation (points g), h), i) et j) du paragraphe premier):
  - une information sur l'existence d'un formulaire de rétractation est désormais prévue que le consommateur peut utiliser s'il veut se rétracter d'un contrat;
  - l'information que le consommateur rétractant doit supporter les frais de renvoi du bien;
  - le coût de renvoi si le bien, de par sa nature, ne peut pas être renvoyé par la poste; cette obligation d'information du professionnel sera réputée satisfaite si, par exemple, le professionnel indique un transporteur spécifique (par exemple, celui à qui il a chargé de la livraison du bien) et un prix relatif au coût de renvoi du bien. Lorsque le coût de renvoi ne peut raisonnablement être calculé à l'avance, par exemple parce que le professionnel ne propose pas d'organiser lui-même le renvoi,

il doit fournir une déclaration indiquant que ce coût sera exigible et qu'il sera peut-être élevé, assortie d'une estimation raisonnable du coût maximal, qui pourrait se fonder sur le coût de livraison (considérant (36)) ;

- si le consommateur veut que la prestation du service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation, il doit être informé de ce que, s'il se rétracte du contrat, il est tenu à payer des frais raisonnables au professionnel, conformément à l'article L. 222-10, paragraphe 6;
  - les informations prévues aux trois tirets qui précèdent (ainsi que les détails sur les conditions, le délai et les modalités d'exercice du droit de rétractation) peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation reprises dans un règlement grand-ducal (cf article L. 222-3, paragraphe 4).
  - pour les contrats ne comportant pas de droit de rétractation en vertu de l'article L. 222-9, paragraphe 7, l'indication sur l'absence du droit de rétractation (par exemple pour des biens fabriqués selon les spécifications du consommateur tel qu'un tailleur sur mesure) ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd ce droit (par exemple si l'exécution d'un service pendant le délai de rétractation a été demandée expressément par le consommateur, il perd le droit de rétractation dès le moment où le service est pleinement exécuté) ;
- si le professionnel agit via un intermédiaire, cet intermédiaire doit indiquer l'adresse géographique et l'identité du professionnel pour lequel il agit et, le cas échéant, également l'adresse à laquelle le consommateur peut adresser une réclamation (points b) et c) du premier paragraphe);
  - informations détaillées sur d'éventuels frais supplémentaires de transport, de livraison ou d'affranchissement venant s'ajouter au prix (point d) du premier paragraphe);
  - informations détaillées sur les frais si le contrat est à durée indéterminée ou assorti d'un abonnement (point d)) ;
  - information, le cas échéant, sur l'existence d'une assistance après-vente (point l));
  - l'existence de codes de conduite applicables, avec l'indication des modalités d'obtention d'une copie (point m)) ;
  - indication sur d'éventuelles garanties à fournir et les conditions y afférentes (point p)), telles que par exemple une caution, y inclus des dispositions prévoyant le blocage d'un montant sur la carte de crédit ou de débit du consommateur (considérant (33));
  - informations détaillées sur les fonctionnalités et d'interopérabilités éventuelles (points q) et r)) d'un contenu numérique; les auteurs du projet de loi s'en réfèrent aux commentaires de l'article L. 112-1.

Le paragraphe 2 de l'article L. 222-3 apporte une précision au champ d'application des obligations d'informations du paragraphe 1 : le paragraphe 1 s'applique également dans les deux cas suivants :

- en cas de fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée et en cas de fourniture de chauffage urbain ; et
- en cas de contenu numérique non fourni depuis un support matériel.

Le professionnel est partant tenu aux obligations d'information détaillées du paragraphe premier, que l'eau, le gaz ou l'électricité soient fournis en bouteille ou en quantité déterminée ou non, et également en cas de fourniture de chauffage urbain. Il y est tenu de même s'il fournit du contenu numérique, que ce dernier soit fourni ou non sur support durable.

Le paragraphe 3 s'applique aux enchères publiques, pour lesquelles l'information sur l'identité et l'adresse du professionnel peut être remplacée par des renseignements équivalents sur le notaire ou l'huissier de justice.

Le paragraphe 4 a trait au droit de rétractation et stipule que le professionnel remplit ses obligations d'information y afférentes s'il fournit lesdites informations au consommateur au moyen d'un formulaire contenant des informations standardisées telles que prévues à l'annexe 1, point A de la Directive. Les informations standardisées sont reprises dans un règlement grand-ducal, dont un projet est lancé ensemble avec le présent projet de loi.

Aux termes du paragraphe 5, les informations à fournir par le professionnel sont obligatoires et ne peuvent pas être modifiées. « *Cependant, les parties contractantes ont la faculté de s'accorder de manière expresse sur une modification du contenu du contrat conclu par la suite, par exemple en ce qui concerne les modalités de livraison.* » (considérant (35));

Le paragraphe 6 sanctionne le défaut par le professionnel d'informer le consommateur sur les frais supplémentaires et autres frais du paragraphe 1, point d) ou sur les frais de renvoi en cas d'exercice du droit de rétractation du paragraphe 1, point h) par une dispense du consommateur de supporter ces frais.

Finalement, le paragraphe 7 transpose l'article 6, paragraphe 8 de la Directive et spécifie que les obligations d'information prévues dans cette sous-section et la sous-section 3 énonçant des obligations sur la fourniture desdites informations se cumulent avec des exigences posées par la loi modifiée du 14 août 2000 sur le commerce électronique et la loi modifiée du 14 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur. En cas de contrariété des dispositions, ce sont les dispositions de la présente sous-section et de la sous-section 3 qui priment. Quant à la possibilité laissée par la Directive aux Etats membres d'imposer des exigences supplémentaires d'information aux professionnels établis sur leur territoire (dernière phrase du considérant (12)), il convient de souligner qu'en pratique ceci signifierait qu'une entreprise allemande, si elle dirigeait ses activités vers par exemple les consommateurs luxembourgeois, est tenue à se conformer à d'éventuelles dispositions du droit allemand allant au-delà de la Directive.

Les auteurs du projet de loi n'ont pas jugé adéquat d'user de la faculté laissée aux Etats membres par l'article 8, paragraphe 7 de conserver ou d'introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle. Les auteurs du projet de loi sont d'avis que le système actuel, ne prévoyant pas d'exigences linguistiques en droit de la consommation, sauf exception telle que le *timeshare* ou la garantie de conformité, a fait ses preuves et ne devrait pas changer. A la connaissance des auteurs du projet de loi, la jurisprudence luxembourgeoise a décidé qu'il n'est pas nécessaire que le client maîtrise la langue dans laquelle est rédigé un contrat lorsqu'il l'a signé. Or on ne peut pas exclure qu'à l'avenir un tribunal décide, sur base de l'article 1135-1 du Code civil, que le consommateur n'a pas eu connaissance du contenu du

contrat, plus spécialement des conditions générales, si le contrat est rédigé dans une langue que le consommateur ne comprend pas.

La charge de la preuve du respect des obligations d'information incombe au professionnel, tel que ceci est actuellement déjà prévu à l'article L. 222-11.

#### Article L. 222-4

L'article L. 222-4 lui aussi vise exclusivement les contrats à distance. Il transpose l'article 8, paragraphes 1 à 6 et 8 à 10 de la Directive et règle les modalités selon lesquelles le professionnel doit fournir les informations contractuelles au consommateur.

#### Art. L. 222-4, paragraphe 1<sup>er</sup>

Le paragraphe 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup> de l'article L. 222-4 transpose le paragraphe 1<sup>er</sup> de l'article 8 de la Directive et indique les modalités générales de la fourniture des informations précontractuelles par le consommateur. Contrairement à l'actuel article L. 222-3, paragraphe 2, le professionnel remplit son obligation d'information soit s'il fournit les informations au consommateur soit s'il les met à sa disposition, par exemple sur son site Internet. Le dernier bout de phrase de l'actuel article L. 222-3, paragraphe 2, alinéa premier n'a pas été maintenu en raison de l'harmonisation maximale exigée par la Directive pour ce qui concerne le volet des informations à fournir dans les contrats à distance (et hors établissement).

#### Art. L. 222-4, paragraphe 2

Le paragraphe 2 de l'article L. 222-4 transpose l'article 8, paragraphe 2 de la Directive. Il reflète sans doute l'une des innovations les plus importantes apportées à la protection des consommateurs par la Directive et par le présent projet de loi. Les consommateurs sont protégés désormais contre des coûts qui dissimulent les biens et services proposés sur Internet.

Certains professionnels peu honnêtes proposent en effet sur Internet des services en faisant croire aux consommateurs qu'ils sont gratuits. Les consommateurs se voient alors confrontés à des exigences de paiement de la part de ces professionnels et subissent une pression considérable de la part de ces derniers. Malgré tout l'arsenal juridique développé au fil des années, ces pièges se sont avérés comme une entrave sérieuse à l'essor du commerce électronique et comme une source de problèmes récurrents. Dorénavant, dans les contrats conclus par voie électronique, les consommateurs doivent confirmer expressément avoir compris que le service qui leur est proposé est payant.

C'est à l'initiative de l'Allemagne que ces dispositions ont été introduites dans la Directive. L'Allemagne n'a d'ailleurs pas attendu la transposition de la Directive, mais a d'ores et déjà complété le BGB, par la « Gesetz zur Änderung des Bürgerlichen Gesetzbuchs zum besseren Schutz der Verbraucherinnen und Verbraucher vor Kostenfallen im elektronischen Geschäftsverkehr und zur Änderung des Wohnungseigentumsgesetzes », publiée au Bundesgesetzblatt le 16 mai 2012, avec comme entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> août 2012. Les auteurs du présent projet de loi se sont dans la suite fortement inspirés des motifs et des commentaires des articles de leurs collègues allemands, qui expliquent de manière exemplaire l'objectif de ces dispositions.

La protection des consommateurs contre des paiements, déjà sensiblement améliorée par le nouvel article L. 213-6 interdisant la pratique des cases pré-cochées, se voit ainsi encore consolidée par le nouvel article L. 222-4, paragraphe 2.

#### Champ d'application

Quant au champ d'application, l'obligation n'existe que pour des contrats entre professionnels et consommateurs dans lesquels le bien ou le service est payant.

Sont visés les contrats de vente et les contrats de prestations de service conclus par voie électronique par l'intermédiaire de sites internet. Par contre, les contrats certes conclus par voie électronique, mais conclus exclusivement par des moyens de communications individuels tels que courriers électroniques, MMS, SMS, ne sont pas soumis à ces obligations. Déjà la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique (article 10, paragraphe 4), et par conséquent la loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique (article 51, paragraphe 3), ont exclu du champ d'application des dispositions sur les informations à fournir et la passation de commandes les contrats conclus exclusivement par le biais d'un échange de courriers électroniques ou par des communications individuelles équivalentes.

L'alinéa premier du paragraphe 2 oblige le professionnel à informer le consommateur, **directement avant que ce dernier ne passe sa commande**, sur les points suivants, correspondant aux points a), d), n) et o) de l'article L. 222-3, paragraphe 1 (et aux points a) et c) de l'article L. 221-2, paragraphe 1):

- les principales caractéristiques du bien ou du service (article L. 222-3, paragraphe 1, point a)), et
- le prix total TTC, y inclus tous les frais supplémentaires de transport ou de livraison et tous autres frais éventuels (article L. 221-2, paragraphe 1, point c) et article L. 222-3, paragraphe 1, point d)), et
- la durée du contrat, ou, dans le cas d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation (article L. 222-3, paragraphe 1, point n)), et
- le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur (article L. 222-3, paragraphe 1, point o)).

Le professionnel doit en informer le consommateur de façon claire et apparente (cf article 8, paragraphe 2, alinéa 1 de la Directive).

L'alinéa premier innove par rapport au droit existant en ce que ces informations doivent être fournies directement avant que le consommateur ne passe sa commande. Le terme «directement» a deux aspects, de temps et d'espace.

Le professionnel doit fournir les informations pré-mentionnées à un moment proche à celui où le consommateur passe commande, c.-à-d. vers la fin du processus de commande, au moment où le consommateur exprime son consentement. Il ne suffirait pas de fournir ces informations au début ou en cours du processus de commande, par exemple encore avant que le consommateur n'ait indiqué ses coordonnées et d'éventuelles informations sur le mode de paiement. Il s'agit de donner au consommateur la possibilité de prendre connaissance des informations importantes directement avant qu'il ne se lance dans la passation de sa commande.

La fourniture des informations doit également se faire à un endroit proche de celui de la passation de la commande. Si la commande se fait par l'activation d'un bouton, comme c'est souvent le cas, les informations doivent être montrées en un endroit contigu à ce bouton.

En plus, l'alinéa deuxième tend à assurer que le consommateur reconnaît explicitement que la commande entraîne pour lui une obligation de payer, dans le but de lutter contre des offres, en gros caractères, soit-disant « gratuites » ou « free », alors que c'est en caractères tout petits ou cachée dans les conditions générales que se trouve l'indication que le service en question est soumis à des coûts ou que le consommateur se soumet à un abonnement payant. Parfois, les indications sur le paiement sont difficiles à trouver ou à déchiffrer. Très souvent, le consommateur, en activant un bouton du genre « s'inscrire » ou « réserver » ne se rend pas compte que malgré ces termes il vient de conclure un contrat.

Au vu des nombreuses réclamations de la part de consommateurs, l'introduction en droit luxembourgeois de règles harmonisées pour améliorer la transparence des coûts lors d'achats par voie électronique et pour empêcher certains professionnels peu sérieux de cacher aux consommateurs le caractère payant d'un service ou le prix total d'un bien ou service, est à saluer surtout que cette obligation devrait pouvoir être mise en musique assez facilement par les professionnels. Dorénavant, et sans préjudice des règles existantes du Code civil, le contrat ne se formera que si le consommateur confirme expressément que le service est payant. La reconnaissance explicite par le consommateur qu'il est soumis à une obligation de payer est désormais une condition de la validité du contrat conclu par voie électronique. Si le site du professionnel ne correspond pas à ces exigences, le contrat ne peut pas se former. Il est nul, d'une nullité relative que seul le consommateur peut invoquer.

La confirmation par le consommateur que le fait de passer commande l'oblige à payer doit être « explicite » : il faut que le consommateur fasse une déclaration qui se réfère expressément à cette obligation de payer. Si, pour passer une commande, le consommateur doit activer un bouton, une confirmation est à considérer comme explicite uniquement si elle remplit les conditions de la deuxième phrase de cet alinéa.

La Directive impose des modalités pratiques précises pour assurer que cette obligation est facile à comprendre par le consommateur moyen. Si, pour passer une commande, le consommateur doit activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou cette fonction similaire doivent porter uniquement la mention facilement lisible « commande avec obligation de payer » ou une formule analogue, indiquant que le fait de passer la commande oblige le consommateur à payer le professionnel. Cette formule doit être dénuée de toute ambiguïté.

Des formules différentes de « commande avec obligation de payer » sont permises, à condition qu'elles soient, pour ce qui concerne la clarté de l'affirmation, au moins équivalentes à cette formule. Quant aux plateformes en ligne comme par exemple eBay, une formule comme « enchérir » ou « confirmer mon enchère » devrait être suffisante pour montrer au consommateur qu'il doit payer le bien s'il reçoit l'adjudication. Il faut toutefois que la plateforme, et ceci va de soi, donne au consommateur la possibilité d'y indiquer le prix maximal qu'il accepte de payer. Si

cette dernière condition est remplie, le consommateur devrait savoir que le fait d'appuyer sur le bouton « enchérir » l'engage à payer si l'adjudication se fait à son bénéfice.

Les différentes mentions doivent être facilement lisibles. Ceci signifie que le consommateur doit pouvoir facilement reconnaître la mention à l'aide d'une résolution normale. Le contournement de la règle au moyen de caractères tout petits ou d'absence de contraste entre les lettres et le fond de l'écran ou encore au moyen d'éléments graphiques sur le bouton ne saurait être permis.

« Bouton » au sens de cet article est à comprendre au sens large et englobe aussi des fonctions similaires ayant le même but, celui de mettre en marche une action ou de rendre un feedback au système. La deuxième phrase de l'alinéa 2 s'applique partant également si pour passer commande le consommateur n'utilise pas un bouton, mais d'autres fonctions, tel que par exemple des hyperliens ou des cases à cocher (*checkboxes*).

Alors qu'en principe, les contrats de transport de passagers sont exclus du champ d'application de la Directive, cette dernière inclut expressément dans son champ d'application les obligations des alinéas premier et deuxième du paragraphe 2 de l'article 8, transposés par les alinéas premier et deuxième du paragraphe 2 de l'article L. 222-4. Ces obligations ne s'appliquent par contre pas au transport de biens.

La charge de la preuve que le processus pour passer commande est conforme à l'article L. 222-4 incombe au professionnel. Une disposition en ce sens est insérée à l'article L. 222-4, paragraphe 9.

#### Article L. 222-4, paragraphe 3

Le paragraphe 3 transpose l'article 8, paragraphe 3 de la Directive et oblige le professionnel à indiquer, au plus tard lors du début du processus de commande, deux informations, à savoir sur l'absence ou l'existence de restrictions de livraison, et sur les moyens de paiement acceptés par le professionnel.

Des restrictions de livraison seraient par exemple le fait de ne pas livrer à l'étranger ou dans un Etat membre spécifique.

Par moyens de paiement l'on comprend par exemple du numéraire, cartes bancaires, cartes de crédit, virements, domiciliation, etc..

Ici encore la charge de la preuve incombe au professionnel (cf article L. 222-4, paragraphe 9).

#### Article L. 222-4, paragraphe 4

Le quatrième paragraphe prévoit des règles moins contraignantes pour les techniques de communication soumises à des limites d'espace ou de temps pour la présentation des informations, tel que par exemple un spot TV ou à la radio, par définition courts et lors desquels le professionnel peut difficilement mettre toutes les informations normalement exigées à la disposition du consommateur. Le concept n'est pas nouveau en ce qu'il se trouve actuellement déjà reflété à l'article L. 122-3, paragraphe 3 sur les pratiques commerciales déloyales, aux termes duquel « *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. ».*

Article L. 222-4, paragraphes 5 et 6

Le paragraphe 5 relatif à la prise de contact par téléphone ne change pas substantiellement les dispositions existantes, si ce n'est qu'au cas où le professionnel agit via un intermédiaire, ce dernier doit dorénavant indiquer au consommateur l'identité de la personne au nom de laquelle il effectue l'appel téléphonique.

Il ne faut pas oublier que le consentement préalable du consommateur est exigé pour les prises de contact par téléphone, en vertu de l'article L. 222-11, paragraphe 1.

Au paragraphe 6, les auteurs du projet de loi usent de la faculté leur laissée par l'article 8, paragraphe 6 de la Directive de poser des exigences spécifiques en cas de contrat à distance conclu par téléphone concernant l'offre faite par le professionnel. Le Luxembourg impose partant au professionnel de confirmer sur un support durable l'offre faite au téléphone. Le consommateur est lié par l'offre uniquement s'il la signe ou l'accepte par écrit.

L'actuel article L. 222-3, paragraphe 4 obligeant le professionnel à fournir des informations supplémentaires au consommateur dans les cas où ce dernier n'a pas de droit de rétractation est supprimé. En effet, l'obligation générale du professionnel d'informer le consommateur sur les caractéristiques essentielles du bien ou du service telle que prévue à l'article L. 221-2, paragraphe 1, point b) et à l'article L. 222-3, paragraphe 1, point a) couvre, de l'avis des auteurs du projet de loi, les caractéristiques du système d'exploitation ou de l'équipement nécessaire, de même que le temps approximatif du téléchargement et les modalités et conditions du contrat de licence. Pour ce qui concerne l'obligation actuelle du professionnel d'informer le consommateur sur le coût d'un téléchargement, elle ne correspond plus à la réalité de nos jours et est donc surannée.

Article L. 222-4, paragraphe 7

Le professionnel est tenu à rendre le consommateur attentif au fait que s'il souhaite que les services énumérés à l'article L. 222-4, paragraphe 7 commencent avant l'expiration du délai de rétractation, il doit en faire la demande expresse auprès du professionnel. Ici encore la preuve en incombe au professionnel.

Article L. 222-4, paragraphe 8

Le paragraphe 8 transpose le paragraphe 9 de l'article 8 aux termes duquel, pour les contrats conclus par voie électronique, l'article 8 s'applique sans préjudice des dispositions sur le traitement de tels contrats et la passation de commandes telles qu'elles figurent aux articles 9 et 11 de la directive 2000/31/CE sur le commerce électronique. L'article 9 de la directive sur le commerce électronique a été transposé à l'article 50 de la loi sur le commerce électronique, alors que l'article 11 l'a été à l'article 52. Le professionnel ne peut partant se contenter d'observer les dispositions de l'article L. 222-4, mais doit également se conformer aux exigences des articles 50 et 52, précités.

#### Article L. 222-4, paragraphe 9

Le paragraphe 9 transpose l'article 6, paragraphe 9. La charge de la preuve du respect des exigences de l'article L. 222-4 est imposée au professionnel, ce qui se trouve parfaitement en ligne avec le droit positif, et constitue un élément important de la protection du consommateur.

#### Article L. 222-5

L'article L. 222-5 constitue la transposition partielle de l'article 8, paragraphe 7 de la Directive et porte innovation par rapport à l'actuel régime dérivant de la directive 97/7/CE sur les contrats à distance en ce que dorénavant, le professionnel n'est plus tenu à confirmer au consommateur les informations contractuelles mais le contrat conclu comprenant toutes les informations de l'article L. 221-2, paragraphe 1 et de l'article L. 222-3, paragraphe 1. Il doit le faire sur un support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance, et au plus tard au moment de la livraison ou de l'exécution de la prestation de service, à moins qu'il n'ait déjà fourni ces informations avant la conclusion du contrat.

Cet article impose une obligation nouvelle au professionnel dans le cadre de la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel. Dans ce cas, si le contenu numérique est fourni avec l'accord préalable exprès du consommateur avant l'expiration du délai de rétractation, et si le consommateur a reconnu la perte de son droit de rétractation, le professionnel est tenu de confirmer au consommateur cet accord préalable et cette reconnaissance qu'il n'a pas de droit de rétractation.

Le paragraphe 2 de l'actuel l'article L. 222-4, repris de la directive 97/7/CE (article 5, paragraphe 2), et complété par le remplacement de l'obligation de fournir l'adresse géographique par l'adresse électronique dans les cas de contact par la voie électronique, dispensait le professionnel de confirmer les informations en cas d'exécution d'un service au moyen d'une technique de communication en une seule fois et facturée par un opérateur de technique de communication, tel que par exemple la « pay-TV » ou des services en ligne dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance. La faculté de dispense laissée aux Etats membres lors de la transposition de la directive 97/7CE ne leur est plus accordée par la Directive en raison de l'harmonisation complète du volet des informations contractuelles. Le passage correspondant doit partant être supprimé.

Le paragraphe 3 de l'actuel article L. 222-4 impose, à des fins probatoires et à des fins de sécurité juridique pour le professionnel et le consommateur, au professionnel de permettre au consommateur d'obtenir, après la conclusion d'un contrat par voie électronique, sur support durable la confirmation du contenu de la transaction précisant notamment date et heure de la conclusion du contrat. Au vu de la volonté du Gouvernement de favoriser le marché intérieur digital et le commerce électronique transfrontalier, et compte tenu de l'évolution technologique, il a jugé adéquat de ne pas maintenir des dispositions créant des obligations supplémentaires aux professionnels.

#### Article L. 222-6

L'article L. 222-6 transpose l'article 6 de la Directive pour le volet des contrats hors établissement. Il énumère toutes les informations précontractuelles concernant les contrats hors établissement, lesquelles engagent contractuellement le professionnel. Il s'agit donc d'un

changement fondamental par rapport aux dispositions de la loi de 1987 sur le colportage qui édictaient différentes interdictions générales concernant non seulement le colportage proprement dit, mais également l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes. Il s'agit également d'un important développement des informations en faveur des consommateurs par rapport à l'actuel article L. 111-1. Les contrats conclus hors établissement sont partant dorénavant réglementés en détail en ce qui concerne l'obligation d'information. Il est à noter que certains détails concernant l'identité du professionnel et ses coordonnées ont été repris de dispositions européennes similaires existantes (directives dites « services » et « commerce électronique ») plus explicites que celles mentionnées dans la Directive. Il s'agit de donner au consommateur toutes les données nécessaires à l'exercice de ses droits, spécialement dans le cas du démarchage à domicile.

Pour ce qui concerne les paragraphes 2 à 8 de l'article L. 222-6, les auteurs du projet de loi se réfèrent *mutatis mutandis* aux commentaires sur les paragraphes 2 à 8 de l'article L. 222-3 (à l'exception des dispositions sur la loi sur le commerce électronique, non applicable aux contrats conclus hors établissement), lequel vise les informations précontractuelles dans les contrats à distance.

#### Article L. 222-7

L'article L. 222-7 transpose l'article 7 de la Directive et prévoit des exigences concernant, e. a., l'obligation d'information dans les seuls contrats hors établissement.

Le paragraphe premier prévoit les modalités de l'obligation du professionnel à fournir au consommateur les informations de l'article L. 222-6, en prescrivant qu'il doit le faire sur papier ou, si le consommateur est d'accord, sur un autre support durable, tel que par exemple via courrier électronique. Les informations doivent être lisibles et rédigées dans un langage clair et compréhensible. Des informations fournies dans des caractères très petits ou indistincts ne présentant pas assez de contraste avec le fond ne rempliraient pas cette condition. Il en est de même d'informations formulées dans des termes que seul un spécialiste en la matière pourrait comprendre ou dont le sens n'est pas clair.

Le deuxième paragraphe soumet le professionnel à l'obligation de fournir au consommateur une copie du contrat signé ou du moins une confirmation du contrat. Il doit le faire sur papier ou, si le consommateur est d'accord, sur un autre support durable. Il doit le faire dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service. Pour ce qui concerne ce délai, les auteurs du projet de loi se sont inspirés de la solution prévue par l'article 8, paragraphe 7 de la Directive pour les contrats à distance.

Aux termes du paragraphe 3, si le consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés dans un volume ou une quantité déterminés ou de chauffage urbain commence avant l'expiration du délai de rétractation, le professionnel doit exiger qu'il en fasse une demande expresse sur un support durable.

Au paragraphe 4, les auteurs du projet de loi ont choisi d'appliquer le paragraphe 4 de l'article 7 de la Directive relatif aux travaux de réparation ou de maintenance pour une valeur inférieure à

200,- EUR. Si le contrat est exécuté immédiatement et le paiement effectué en même temps, le professionnel est autorisé à donner au consommateur seulement les informations y mentionnées, et dans la forme « allégée » y indiquée. La confirmation du contrat par contre doit contenir toutes les informations mentionnées à l'article L. 222-6, paragraphe premier.

#### Article L. 222-8

Vu la libéralisation obligée des pratiques dites de colportage faisant l'objet de la loi abrogée de 1987, et le risque potentiel pour le consommateur de devoir faire face à un afflux de sollicitations pour des offres de vente ou ventes de biens et de services à son domicile, il s'agit pour le législateur de lui donner les moyens de se prémunir contre ces pratiques commerciales mettant en danger sa tranquillité et éventuellement sa sécurité. C'est pourquoi, aux termes du paragraphe 1 de l'article L. 222-8, toute personne ayant manifesté son refus d'être démarchée ou sollicitée 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, qui néanmoins contractera avec un professionnel pour l'achat de biens ou de services pourra invoquer la nullité du contrat. Cette nullité ne pourra être invoquée que par le consommateur.

Cette nullité s'entend sans préjudice de la nullité du contrat de vente conclu de porte en porte encourue en cas de défaut par le professionnel de fournir au consommateur les obligations précontractuelles essentielles, telle que prévue à l'article L. 222-11, paragraphe 3.

Cette possibilité pour le consommateur d'invoquer la nullité prévue à l'article L. 222-8, paragraphe 1 est complétée par des sanctions pénales dissuasives puisque une amende de 251 euros à 120.000 euros est prévue pour les professionnels qui ne respecteraient pas le refus exprimé par le consommateur (paragraphe 2). De plus, la possibilité d'une confiscation des biens faisant l'objet du démarchage ou de la sollicitation de commandes est reprise de la loi de 1987 et élargie aux véhicules qui ont servis 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.

Cette confiscation des véhicules, quel qu'en soit le propriétaire est reprise de la loi modifiée du 19 février 1973 concernant la vente de substance médicamenteuses et la lutte contre la toxicomanie. Il s'agit là d'une sanction susceptible de décourager tout démarcheur malhonnête ou peu respectueux des droits des consommateurs d'exercer sur le territoire luxembourgeois.

Outre les sanctions pré-mentionnées, le professionnel qui ne se conforme pas aux dispositions de l'article L. 222-8 risque une action en cessation qui peut être introduite en justice contre lui par les organisations de protection des consommateurs et par le Ministère ayant la protection des

consommateurs dans ses attributions, actuellement le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, si les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu, aux termes de l'article L. 320-4.

Articles L. 222-9 à L. 222-10

Les articles L. 222-9 à L. 222-10 règlent le droit de rétractation dans les contrats à distance et les contrats hors établissement ; ils transposent fidèlement les articles 9 à 16 de la Directive, portant harmonisation complète en ce domaine.

Article L. 222-9

L'article L. 222-9 a trait à la durée du délai de rétractation, au formulaire de rétractation et aux conséquences de l'exercice du droit de rétractation.

Article L. 222-9, paragraphe 1

Le paragraphe 1 relatif à la durée du délai de rétractation apporte un changement important au droit positif en ce qu'il généralise à **14 jours** calendrier la durée du délai de rétractation pour tous les contrats à distance et tous les contrats hors établissement.

Actuellement, la durée du délai de rétractation dans les contrats à distance et les contrats hors établissement varie selon les différents Etats membres, créant ainsi une insécurité juridique et engendrant des coûts de mise en conformité. En droit luxembourgeois, le délai varie entre les contrats à distance hors services financiers (7 jours ouvrables) et tous les autres contrats pourvus d'un droit de rétractation (14 jours calendrier pour les contrats à distance portant sur des services financiers, les crédits à la consommation, le *timeshare* et certains contrats d'assurance).

Le contrat hors établissement est un cas spécial. Pour ce dernier, la loi sur le colportage prévoit en son article 10 un délai de 14 jours lequel, pour les contrats de fourniture de biens, se trouve encore assorti d'un autre délai de 15 jours de la réception des biens commandés.

Désormais le délai de rétractation sera le même pour tous ces contrats : 14 jours calendrier.

Article L. 222-9, paragraphe 2

Le paragraphe 2 règle le point de départ du délai de rétractation. Le délai de rétraction commence à courir le jour de la conclusion du contrat pour les contrats de prestation de services, ce qui n'apporte pas de changement à la législation existante.

Pour les contrats de vente, le délai expire 14 jours à compter du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession des biens. Le point b) du paragraphe 2 énonce les détails en cas de livraison de biens multiples mais livrés séparément ou pour des cas de figure similaires.

Une solution spéciale est réservée à la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain et de contenu numérique. Si les trois premières matières ne sont pas conditionnées en volume ou en quantité déterminés, et si le contenu numérique n'est pas fourni sur un support matériel, le délai ne commence pas à courir du jour de la prise en possession, mais du jour de la conclusion du contrat.

Il est important de souligner que le consommateur n'a pas besoin d'attendre la livraison du bien pour exercer son droit de rétractation. Il peut se rétracter dès la conclusion du contrat de vente.

Article L. 222-9, paragraphes 3 et 4

Les paragraphes 3 et 4 ont trait à la prolongation du délai de rétractation et transposent fidèlement l'article 10 de la Directive. Ils prévoient les règles à appliquer en cas de défaut par le professionnel d'informer le consommateur sur son droit de rétractation, comme l'exige l'article L. 222-3, paragraphe 1, point g) et l'article L. 222-6, paragraphe 1, point h), à savoir les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit conformément à l'article L. 222-9, paragraphe 5, y inclus en cas de défaut de remise au consommateur du formulaire de rétractation spécial repris dans un règlement grand-ducal. Le délai de rétractation s'en trouve prolongé à douze mois. Il expire douze mois après la fin du délai de rétractation initial, c.-à-d. dans douze mois et 14 jours. Si le professionnel a communiqué les informations sur le droit de rétractation dans un délai de douze mois à compter du point de départ du délai de rétractation initial, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

Les paragraphes 3 et 4 apportent des changements par rapport au régime actuel à plusieurs niveaux. D'abord, le principe d'une prolongation du délai est étendu aux contrats hors établissement. Actuellement une disposition spécifique sur l'expiration du délai de rétractation n'existe que pour les contrats à distance hors services financiers et le *timeshare*. Ce dernier étant exclu du champ d'application de la Directive, ses dispositions restent inchangées. Ni les dispositions sur les contrats à distance portant sur des services financiers, ni celles sur le crédit à la consommation ne prévoient de disposition spécifique et se trouvent également inchangées, vu l'exclusion des services financiers de la Directive.

Ensuite le délai est de douze mois alors qu'actuellement il est de trois mois pour les contrats à distance hors services financiers.

Le troisième changement vise le point de départ du délai de douze mois, qui, dorénavant, sera la fin du délai initial de quatorze jours. Aux termes des actuels articles L. 221-3, paragraphe 3 et L. 222-5, les délais prennent cours, pour la livraison de biens, le jour de la réception et, pour les prestations de services, le jour de la conclusion du contrat.

La Directive par contre stipule que le délai de douze mois expire « à compter de la fin du délai de rétractation initial, ... ». Il expire partant douze mois et 14 jours après la conclusion du contrat, respectivement après la prise de possession physique des biens, conformément à l'article L. 222-9, paragraphe 2.

Le dernier changement est le plus important. Dorénavant, la seule hypothèse entraînant la prolongation du délai de rétractation est le défaut par le professionnel d'informer le consommateur sur son droit de rétractation. Le défaut par le professionnel de l'informer sur les autres informations contractuelles telles que prévues à l'article L. 222-3, paragraphe 1 et à l'article L. 222-6, paragraphe 1 (y compris à l'article L. 221-2, paragraphe 1) tel que par exemple des informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou services ou encore des

informations sur le service après-vente ou une garantie commerciale, n'entraîne pas la prolongation du délai, contrairement à la situation actuelle prévue aux actuels articles L. 222-4, L. 222-5, L. 221-2, paragraphe (1) et L. 222-3, paragraphes (1) et (4).

Article L. 222-9, paragraphe 5

Le paragraphe 5 transpose l'article 11 de la Directive, à l'exception du paragraphe 2 lequel est déjà transposé à l'article L. 221-3, dernier paragraphe, visant non seulement l'exercice du droit de rétractation initial, mais aussi le cas de prolongation du délai.

Le consommateur peut se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement (autres que portant sur des services financiers) soit par le formulaire standardisé que le professionnel est tenu de lui remettre avant la conclusion du contrat et qui sera fixé par règlement grand-ducal, soit par une déclaration dénuée d'ambiguïté exprimant sa volonté de se retirer du contrat, laquelle peut même être faite au téléphone (voir aussi le commentaire de l'article L. 221-3).

La charge de la preuve est imposée au consommateur ; il est partant, pour des raisons probatoires, évident qu'il est dans son intérêt de faire parvenir sa rétractation sur un support durable. Aux termes du considérant (44), « *Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les professionnels pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un modèle de formulaire de rétractation harmonisé, que le consommateur a la possibilité d'utiliser, devrait simplifier le processus de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au modèle de formulaire dans l'Union, par exemple en matière de taille de caractères. Le consommateur devrait toutefois conserver la faculté de se rétracter dans ses propres termes, pour autant que la déclaration faisant état de sa décision de se rétracter du contrat qu'il adresse au professionnel soit sans ambiguïté. Une lettre, un appel téléphonique ou le renvoi du bien avec une déclaration explicite pourrait remplir cette condition mais la charge de la preuve de la rétractation dans les délais fixés par la directive devrait incomber au consommateur. C'est pourquoi, il est de l'intérêt du consommateur d'utiliser un support durable lorsqu'il transmet sa rétractation au professionnel.* »

Le professionnel peut également, en plus des deux possibilités prédécrites, mettre en place un système sur son site Internet donnant au consommateur la possibilité de remplir en ligne le formulaire pré-décrit ou une autre déclaration sans ambiguïté. Le professionnel est alors tenu de lui envoyer sans délai un accusé de réception sur un support durable, tel que par exemple par courrier électronique.

Article L. 222-9, paragraphe 6

Le paragraphe 6 règle les effets de l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation. L'alinéa premier du paragraphe 6 transpose l'article 12, alors que l'alinéa 3 transpose l'article 15. L'effet de l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation dans le délai est d'éteindre l'obligation des parties contractuelles d'exécuter le contrat (point a) du paragraphe 6). Pour ce qui concerne les montants à rembourser alors de part et d'autre, il est fait référence aux commentaires de l'article L. 222-10.

Les deuxième et troisième alinéas règlent le sort de contrats accessoires au contrat dont le consommateur s'est rétracté. L'alinéa deux reprend le texte actuel alors que l'alinéa trois transpose l'article 15 de la Directive. Dorénavant la rétractation du consommateur d'un contrat à distance ou hors établissement n'entraîne pas uniquement la résiliation automatique d'un contrat de crédit lié au contrat principal (actuellement prévue aux articles L. 222-5, paragraphe 4 et L. 224-16, paragraphe 1), mais également la résiliation automatique de tout autre contrat accessoire. Le Code ne donne pas de définition générale de « contrat accessoire », uniquement une définition limitée au *timeshare*: « 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 » (article L. 223-2). Cette définition est spécifique au *timeshare* et reste inchangée car limitée au chapitre y relatif. De l'avis des auteurs du projet de loi, la notion de « contrat accessoire » tel qu'utilisée par la Directive recouvre celle de « contrats liés » utilisée dans le Code comme titre à l'article L. 224-16. Comme exemple de « contrat accessoire » l'on peut penser en premier lieu aux sûretés telles qu'une caution ou un gage. Mais cette notion doit être comprise dans un sens plus large et vise tout autre contrat tel que défini au sens du chapitre sur les contrats à distance et hors établissement (article L. 222-1). La rétractation d'un achat d'une copieuse entraînerait ainsi la résiliation automatique d'un contrat de maintenance y afférent, du moins si c'est le professionnel lui-même ou un tiers, mais sur la base d'un accord conclu avec le professionnel, qui est chargé de la maintenance. Une disposition similaire portant sur les services financiers (hors assurance) commercialisés à distance se trouve à l'article L. 222-18, paragraphe 5 et reste inchangée, la Directive ne s'appliquant pas aux services financiers.

Le point b) vise le cas du consommateur ayant fait une offre soit en dehors de l'établissement commercial du professionnel, par exemple lors d'une manifestation organisée par des professionnels dans une salle louée d'un hôtel où les consommateurs peuvent par exemple venir pour faire évaluer et vendre leurs bijoux en or, soit par une technique de communication à distance. Dans ce cas spécifique, le consommateur pourra alors se rétracter de son offre. L'effet en est d'éteindre l'obligation des parties de conclure le contrat. C'est en ce point que la Directive apporte une nouveauté par rapport à la directive 97/7/CE sur les contrats conclus à distance qui, elle, ne prévoit pas de droit de rétractation dans le cas où c'est le consommateur qui fait une offre, contrairement à la directive 85/577/CEE sur les contrats conclus hors établissement.

Pour ce qui concerne le point de départ du délai de rétractation, la Directive prévoit un régime unique pour les deux types de rétractations, c.-à-d. la rétractation de l'offre par le consommateur et sa rétractation du contrat déjà conclu. Dans les deux cas, le consommateur dispose de « quatorze jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement .... ».

Selon l'article 4 c) de la directive 85/577/CEE, le commerçant doit informer le consommateur sur son droit de rétractation lorsque l'offre est faite par le consommateur. Le moment auquel le professionnel informe le consommateur de son droit de rétractation fait courir le délai de rétractation (article 5.1.). Ceci signifie sous l'égide de la directive 85/577/CEE que le consommateur doit retirer son offre même avant que le professionnel ne l'ait acceptée, si ce dernier ne l'accepte pas pendant le délai de rétractation, mais seulement après son expiration.

La directive 97/7/CE, par contre, ne prévoit pas de droit de rétractation du tout dans l'hypothèse du consommateur ayant fait une offre, pas plus d'ailleurs que la loi sur le colportage.

D'après la Directive, le délai de rétractation commence à courir pour les contrats de prestations de service, du jour de la conclusion du contrat et, pour les contrats de vente, du jour de la prise de possession des biens (article 9 (2), a) et b)). La Directive ne prévoit pas de dérogation pour le cas où c'est le consommateur qui fait une offre. Il semble donc qu'avec la Directive, le consommateur ne soit plus forcé à devoir retirer son offre avant même que le professionnel ne l'ait acceptée. Ceci devrait renforcer la sécurité juridique pour les consommateurs.

Article L. 222-9, paragraphe 7

Le paragraphe 7 énumère les exceptions au droit de rétractation. Deux remarques générales s'imposent:

Le nombre des exceptions au droit de rétractation est plus élevé que sous le régime actuel et elles visent désormais non seulement les contrats à distance mais également les contrats hors établissement.

Une remarque spécifique s'impose également:

Pour ce qui concerne les achats effectués lors d'une foire, il est important de souligner que contrairement à la législation belge, mais de façon similaire aux législations allemande et française, la législation luxembourgeoise actuelle ne prévoit pas de droit de rétractation pour un achat lors d'une foire. Cette disparité entre les droits des consommateurs dans la Grande-Région est de nature à induire en erreur non seulement les consommateurs mais également les entrepreneurs. Il est donc important de pouvoir clarifier la situation au regard des exemples et critères donnés par le considérant (22) de la directive. Désormais, les offres en vente et les ventes réalisées lors des foires qui ne satisfont pas aux critères du siège permanent et habituel du professionnel doivent répondre également aux dispositions concernant le contrat hors établissement. Peuvent être identifiées comme ne répondant pas à ces critères toutes les foires actuellement tenues au Luxembourg, à l'exception des marchés réguliers comme par exemple les marchés hebdomadaires (puisque dans de tels cas le professionnel exerce son activité de manière régulière).

Le point a) vise les cas où l'exécution de la prestation d'un service a commencé avant l'expiration du délai de rétractation ce qui est possible du fait que l'article 9, paragraphe 3 de la Directive ne permet pas aux Etats membres « *d'interdire aux parties contractantes d'exécuter leurs obligations contractuelles pendant le délai de rétractation.* ». Si, dans cette hypothèse, (i) le consommateur a donné son accord exprès au professionnel avant le commencement de l'exécution, et (ii) s'il reconnaît qu'il perd son droit de rétractation, alors il ne peut plus invoquer un droit de rétractation après que le service ait été pleinement exécuté par le professionnel. Cette exception existe déjà sous une forme similaire mais non identique à l'actuel article L. 222-5, paragraphe 3, point a) pour les contrats à distance hors services financiers.

Le point b) recoupe plus ou moins le texte existant. Cette exception couvre, par exemple, l'achat de bijoux dont le prix de la matière première (comme l'or par exemple) varie en fonction des fluctuations sur le marché.

Les points c) à e) recourent dans leur esprit l'actuel point c) du paragraphe 3 de l'article L. 222-5. L'exception sub c) couvre par exemple les chemises brodées aux initiales du consommateur ou des rideaux sur mesure. Le point d) vise, par exemple, les fleurs ou les produits surgelés et le point e) concerne par exemple du rouge à lèvres. Le point f) apporte une nouvelle exception au droit de rétractation et couvre, par exemple, la livraison de carburant qui, de par sa nature, ne peut être dissocié, une fois livré, des autres éléments auxquels il a été mélangé.

Le point g) vise, entre autres, les commandes de vins primeur dont le prix varie en fonction des fluctuations du marché. Il s'agit là d'une nouvelle exception, tout comme celle du point h).

Le point i) tend à éviter notamment que le consommateur se rétracte après avoir copié un CD, DVD ou un logiciel.

Le point j) reprend l'actuel texte, sauf à accorder un droit de rétractation aux contrats d'abonnement de journaux, de périodiques ou de magazines, à la différence de l'achat tout court de ces publications sans abonnement.

Le point k) modifie sensiblement le droit existant, en ce qu'il accorde un droit de rétractation aux enchères conclues par voie électronique. En effet, la dernière phrase du considérant (24) montre clairement que l'utilisation, pour participer à des enchères, de plates-formes en ligne mises à la disposition des professionnels et des consommateurs, n'est pas considérée comme une vente aux enchères publiques au sens de la Directive. En d'autres termes: les enchères publiques ne connaissent pas de droit de rétractation, alors que dans les enchères non publiques conclues par voie électronique, tel que par exemple sur eBay, le consommateur a le droit de se rétracter. Il est toutefois important de noter que le droit de rétractation n'existe que si le vendeur est un professionnel.

Aux termes du point l) le consommateur ne bénéficie pas d'un droit de rétractation pour les 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 service doit être exécuté à une date ou période spécifique. Tel pourrait être le cas pour les réservations d'hôtels ou de résidences de vacances ou pour des événements culturels ou sportifs. L'actuel article L. 222-2, paragraphe 2, point b) exclut le droit de rétractation pour la plupart de ces services offerts à distance. Il existe, pourtant, certaines différences entre les services pour lesquels le droit de rétractation sera désormais exclu par rapport à la situation actuelle. Les services d'hébergement à des fins résidentielles bénéficieront désormais d'un droit de rétractation. Il en sera de même pour les transports de personnes qui seront assortis d'un droit de rétractation, contrairement aux transports de biens lesquels, comme dans le passé, n'en ont pas. La Directive précise également que le droit de rétractation sera exclu pour la location de voitures. Une autre grande différence existe par rapport à la situation actuelle, à savoir que pour les services du point l), le professionnel sera dorénavant soumis aux obligations d'information alors que tel n'est pas le cas à l'heure actuelle aux termes de l'article L. 222-2, paragraphe 2.

Le point m) finalement met l'accent sur la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel. Le consommateur ne dispose pas d'un droit de se rétracter d'un tel contrat si trois conditions cumulatives sont remplies: 1. La fourniture du contenu numérique doit avoir commencé pendant le délai de rétractation. 2. Le consommateur doit avoir donné son accord préalable exprès à ce que le contenu soit fourni même avant l'expiration de son délai de rétractation. 3. Le consommateur doit avoir reconnu perdre son droit de rétractation.

#### Article L. 222-10

L'article L. 222-10 transpose fidèlement les articles 13 et 14 de la Directive et énonce les obligations du professionnel (paragraphe 1 à 3) et du consommateur (paragraphe 4 à 8) en cas de rétractation.

#### Article L. 222-10, paragraphes 1 à 3

Les trois premiers paragraphes de l'article L. 222-10 transposent l'article 13 de la Directive et précisent clairement, à la fois pour les contrats à distance et pour les contrats hors établissement, que le professionnel doit rembourser au consommateur tous les paiements reçus du consommateur. Ce dernier doit, toutefois, supporter les frais de renvoi des biens, tels que visés à et aux conditions du paragraphe 4 de cet article. Pour ce qui concerne les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur, le professionnel n'est pas autorisé à les imputer au consommateur. Une exception : si le consommateur, au moment de la livraison, n'a pas accepté le moyen le moins coûteux de livraison proposé par le professionnel, mais a choisi un autre mode de livraison, plus coûteux (par exemple, une livraison express en vingt-quatre heures), le professionnel ne doit pas supporter la différence de coûts entre ces deux types de livraison.

La majeure innovation de l'article L. 222-10 est le délai endéans le professionnel doit effectuer le remboursement: quatorze jours (au lieu de trente jours). Le délai s'en trouve partant sensiblement raccourci. Son point de départ est le jour suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat. C'est donc la théorie de la réception qui s'applique à ce cas spécifique. Le délai ne commence à courir qu'à partir du moment où le professionnel a connaissance de la rétractation. Il est dans l'intérêt du consommateur, et, dans un souci de clarté, dans celui des deux parties, que la rétractation se fasse sur un support durable, à des fins probatoires évidentes. Une exception est prévue quant au point de départ du délai pour procéder au remboursement : dans les contrats de vente, le professionnel peut attendre jusqu'à ce que le consommateur lui renvoie le bien, à savoir jusqu'à la survenance du premier des deux événements suivants: le jour de la récupération du bien par le professionnel ou le jour de la preuve par le consommateur d'avoir expédié le bien. Il reste loisible au professionnel de venir chercher lui-même le bien. Il doit le faire alors endéans le délai de quatorze jours à compter du jour où il est informé de la rétractation.

En principe le professionnel doit utiliser le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur, sauf si le consommateur donne son accord exprès à l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant seulement que le consommateur ne doive pas en subir des frais.

Article L. 222-10, paragraphes 4 à 8

Les paragraphes 4 à 8 visent les obligations du consommateur en cas de rétractation et portent transposition de l'article 14 de la Directive.

Le paragraphe 4 distingue dorénavant clairement entre l'exercice du droit de rétractation d'un côté et le renvoi par le consommateur des biens de l'autre. Le consommateur est tenu de renvoyer les biens au plus tard quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. C'est la théorie de l'expédition qui s'applique à ce cas de figure: il suffit - et il faut - que le consommateur expédie les biens avant l'expiration du délai.

Le consommateur doit supporter les coûts engendrés directement par le renvoi, à moins qu'une des exceptions suivantes ne s'applique.

Exceptions:

Le professionnel s'il accepte de prendre les frais de renvoi à sa charge doit les supporter. Il en est de même s'il a omis d'informer, avant la conclusion du contrat, le consommateur qu'il doit les prendre à sa charge, tel que prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1, point h) et à l'article L. 222-6, paragraphe 1, point i).

Une règle spécifique est prévue pour les contrats hors établissement dans lesquels les biens sont livrés au moment même de la conclusion du contrat. Normalement le consommateur renvoie les biens à ses frais. Or pour les biens qui de par leur nature ne peuvent pas être renvoyés par la poste, le professionnel est obligé de récupérer les biens à ses propres frais, par exemple un lave-vaisselle.

Le paragraphe 5 fait peser sur le consommateur toute dépréciation des biens livrés autre que celle résultant de manipulations nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens. En effet, certains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour établir ce constat. Dans ce cas, le consommateur, tout en gardant son droit de rétractation, doit répondre de toute dépréciation des biens. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens, le consommateur devrait uniquement les manipuler et les inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il devrait seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Il devrait mettre les souliers à la maison pour les essayer mais non marcher à l'extérieur, à l'instar de ce qu'il aurait fait dans un magasin. Par conséquent, le consommateur devrait manipuler et inspecter les biens avec toute la précaution nécessaire au cours de la période de rétractation. Ces obligations du consommateur en cas de rétractation, qui font preuve de bon sens, ne devraient pas le dissuader d'exercer son droit de rétractation (considérant (47)).

Le consommateur ne supporte en aucun cas une quelconque dépréciation, en cas de défaut par le professionnel de l'informer de son droit de rétractation, tel que prévu à l'article L. 222-3, paragraphe 1, point g) et à l'article L. 222-6, paragraphe 1, point h).

Si le consommateur a demandé que la fourniture d'un service ou d'eau, de gaz ou d'électricité non conditionnés en volume ou quantité délimités, ou de chauffage urbain, ou de contenu numérique qui n'est pas fourni sur un support matériel, commence pendant le délai de

rétractation, ceci ne lui fait pas perdre son droit de rétractation. Or, si le consommateur exerce son droit de rétractation, le paragraphe 6 assure au professionnel d'être convenablement rémunéré pour le service qu'il a fourni. Le calcul du montant approprié devrait reposer sur le prix convenu dans le contrat à moins que le consommateur ne démontre que le prix total est lui-même disproportionné, auquel cas le montant à payer doit être calculé sur la base de la valeur marchande du service fourni. La valeur marchande devrait se définir en comparant le prix d'un service équivalent fourni par d'autres professionnels au moment de la conclusion du contrat. C'est pourquoi le consommateur doit, en vertu de l'article L. 222-4, paragraphe 7 ou de L. 222-7, paragraphe 3 demander la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation en formulant cette demande de manière expresse et, dans le cas de contrats hors établissement, sur un support durable (considérant (50)). Le paragraphe 7, a) points (i) et (ii) détaille les cas de figure précis exonérant le consommateur de tout coût lors de ce genre de fourniture, à savoir si le professionnel ne l'a pas informé en détail sur le droit de rétractation ou sur son obligation de payer les frais raisonnables visés au paragraphe 6. Le point b) énonce les situations dans lesquelles le consommateur ne doit aucun coût au professionnel dans le cas de contrats de fourniture de contenu numérique, si ce dernier n'est pas fourni sur un support matériel : le consommateur n'a pas donné son accord préalable exprès sur l'exécution de la fourniture avant la fin du délai de rétractation (point i); il n'a pas reconnu perdre son droit de rétractation (point ii); le professionnel ne lui a pas confirmé le contrat, y inclus l'accord préalable exprès précité (point iii), tels que l'exigent les articles L. 222-5, paragraphes 1 et 2 pour les contrats conclus à distance et L. 222-7, paragraphe 2 pour les contrats hors établissement.

Le paragraphe 8 précise qu'à part les frais mentionnés à l'article L. 222-10 comme étant à la charge du consommateur, ce dernier n'encourt aucune responsabilité de fait de l'exercice de son droit de rétractation.

#### Article L. 222-11

Dans un souci de sécurité juridique, l'intitulé de la sous-section 8 (actuelle sous-section 7) de la section 1 est modifié pour refléter que les dispositions de l'article L. 222-11 ne visent pas uniquement l'exécution du contrat, tel que l'actuel intitulé aurait pu le faire croire.

Le paragraphe 1 de l'article L. 222-11 est partiellement reformulé dans un souci de meilleure lisibilité sans changement sur le fond pour montrer clairement qu'il vise également les courriers électroniques. Le paragraphe 1 consacre le principe du « *opt-in* » pour les techniques de communication les plus intrusives, à savoir l'automate d'appel, le fax, le téléphone et le courrier électronique. En vertu de ce principe, l'utilisation en est interdite sauf si le consommateur y a préalablement consenti (par exemple, par talon-réponse autorisant le professionnel à lui faxer ou envoyer par mail ses offres). Le paragraphe 2 interdit l'utilisation de techniques de communications autres que l'automate d'appel, le fax, le téléphone et le courrier électronique sauf en l'absence d'opposition manifeste de la part du consommateur.

Il n'a pas été jugé utile de transposer l'article 3, paragraphe 2 de la Directive en raison du fait que le principe y visé « *Generalibus specialia derogant* » constitue un principe général dont la transposition serait superfétatoire.

Le paragraphe 2 règle la charge de la preuve. Le tiret 2 est modifié pour tenir compte de la modification apportée par la Directive telle que commentée à l'article L. 222-5, paragraphe 1 (contrats à distance) et L. 222-7, paragraphe 2 (contrats hors établissement), à savoir que dorénavant le professionnel ne sera plus tenu à confirmer au consommateur les informations précontractuelles, mais le contrat lui-même.

Une importance particulière doit être attachée aux sanctions du défaut par le professionnel de fournir au consommateur les informations précontractuelles. C'est pourquoi le paragraphe 3 prévoit que dans le cas de contrats conclus à distance ou en dehors d'un établissement commercial, le non-respect d'une ou plusieurs obligations d'information essentielles pourra entraîner la nullité du contrat. Cette nullité ne pourra toutefois être invoquée que par le consommateur.

**Ad art. 3., point 11°**

Le point a) tend à rectifier une erreur matérielle qui s'était glissée à l'article L. 222-18 lors de la rédaction du Code. L'article L. 222-18 règle le point de départ du droit de rétractation du contrat à distance portant sur un service financier. Il signifie que le délai commence à courir à la dernière des dates suivantes : date de la conclusion du contrat ou de la réception par le consommateur des conditions contractuelles et des informations précontractuelles. L'alinéa premier du paragraphe premier se réfère – au lieu de se référer à la date de la conclusion du contrat, il se réfère à une date « visée au premier tiret », alors que le premier tiret est inexistant. Il y a lieu de remplacer le texte pré-mentionné par «visée à l'article L. 221-3. », cet article visant précisément la date de la conclusion du contrat comme point de départ du délai de rétractation. L'erreur provient sans doute du fait que l'article L. 222-18, paragraphe 1<sup>er</sup> est une reformulation imprécise de l'ancien article 7, paragraphe 1<sup>er</sup> de la loi du 18 décembre 2006 portant transposition de la directive 2002/65/CE concernant la commercialisation à distance des services financiers (abrogée par la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation), lequel prévoyait en effet une date en son premier tiret.

Le point b) vise le remplacement d'une référence, devenue nécessaire suite à la renumérotation de certains articles du Code.

**Ad art. 3., point 12°**

Le point 12 corrige une erreur matérielle à l'article L. 224-3, paragraphes (2), (3) et (4), en ce que la référence à l'article L. 224-28 doit se lire comme celle à l'article L. 224-27 en raison de l'inexistence de l'article L. 224-28. L'erreur provient du fait qu'à un moment donné lors des travaux parlementaires de la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation, il existait un projet d'article L. 224-28.

**Ad art. 3., point 13°**

Le point 13 tend à rectifier une erreur matérielle qui s'était glissée à l'article L. 224-6 relatif au crédit à la consommation, paragraphe 1, en ce que la référence y faite à l'article L. 222-3 (informations précontractuelles dans les contrats à distance autres que services financiers) aurait dû être celle à l'article L. 222-14 (services financiers).

**Ad art. 3., point 14°**

La référence fait à l'article L. 224-11, paragraphe 5, première ligne, au paragraphe premier de cet article semble insuffisante de sorte qu'il y a lieu à la remplacer par celle aux paragraphes 2 à 4.

**Ad art. 3., point 15°**

La modification de l'article L. 224-16, paragraphe premier, est devenue nécessaire par la renumérotation des articles d'une part et l'abrogation de la loi sur le colportage d'autre part.

**Ad art. 3., point 16°**

La modification de l'article L. 224-21, paragraphes premier et deuxième est devenue nécessaire par l'abrogation de la loi d'établissement du 28 décembre 1988, et son remplacement par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

**Ad art. 3., point 17°**

La modification de l'article L. 224-25 relatif au démarchage à domicile des contrats de crédit à la consommation est devenue nécessaire suite à la modification des dispositions légales sur le démarchage en général. Il convient encore de mettre cet article en concordance avec l'article L. 122-7, point 2 érigeant, de façon générale et aux conditions y déterminées, le démarchage à domicile en pratique commerciale agressive réputée déloyale en toutes circonstances.

**Ad art. 3., point 18°**

La modification de l'article L. 225-5, alinéa premier est devenue nécessaire par l'abrogation de la loi modifiée du 28 décembre 1988, appelée loi d'établissement, et son remplacement par la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales.

**Ad art. 3., point 19°**

La modification a été rendue nécessaire par une référence erronée à l'article L. 225-10 qu'il s'agit de remplacer par celle à l'article L. 225-16.

**Ad art. 4.**

L'article 4 modifie le livre 3 du Code.

**Ad art. 4, point 1°**

Le Règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs est abrégé à l'article L. 311-2 comme « Règlement 2006/2004 », et référencé comme tel, e.a., à la dernière ligne de l'article L. 311-5, paragraphe 4. Il y a lieu, pour des raisons de consistance, d'utiliser l'abréviation également à la deuxième ligne.

**Ad art. 4, point 2°**

La modification de l'article L. 320-1, alinéa 1<sup>er</sup> est devenue nécessaire suite à la renumérotation des articles.

**Ad art. 4, point 3°**

Le point 3° introduit à l'article L. 320-7 une action en cessation dans plusieurs cas de figure:

Le premier cas vise le défaut par le professionnel de fournir au consommateur dans les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement les informations précontractuelles énoncées à l'article L. 112-1.

Le deuxième cas vise le manquement par le professionnel aux obligations en relation avec la livraison, le transfert du risque et les frais à supporter par le consommateur et en cas de fournitures non demandées, telles que figurant aux articles L. 213-2 à L. 213-7.

Le troisième cas concerne le défaut par le professionnel de fournir les informations précontractuelles les plus importantes dans les contrats à distance ou hors établissement, le *timeshare* ou le crédit à la consommation, à savoir l'identité du professionnel, les caractéristiques essentielles des biens ou services offerts, le prix toutes taxes comprises, les modalités de paiement, de livraison et d'exécution du contrat et l'existence ou l'absence d'un droit de rétractation, telles qu'énoncées à l'article L. 221-2.

Il a en effet été jugé adéquat de prévoir comme conséquence possible du non-respect par le professionnel de ces dispositions la possibilité aux organisations agréées protectrices du consommateur et au Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, actuellement le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, d'agir en justice pour faire cesser ces agissements, si les intérêts collectifs des consommateurs sont en jeu.

### **Dispositions modificatives**

#### **Ad Art. 5.**

L'article 5 correspond à une disposition standard et précise que les références à la loi sur le colportage abrogée à la suite de l'adoption du présent texte sont remplacées par les références aux dispositions correspondantes du Code.

#### **Ad Art. 6.**

Un nouvel article 12bis est inséré dans la loi modifiée du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, introduisant une action en cessation au bénéfice de la Commission nationale pour la protection des données (« CNPD »).

La directive 2009/136/CE procède non seulement à la modification de l'article 13 de la directive 2002/58/CE, mais l'inscrit aussi à l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (art. 3 de la directive 2009/136/CE (modification du règlement (CE) 2006/2004)). Suite à cette modification et compte tenu des missions d'ores et déjà imparties à la CNPD, celle-ci a été désignée en vertu de l'article L. 311-5, paragraphe 4 du Code de la consommation comme autorité compétente pour assurer la bonne application du règlement précité.

L'article 12bis tend à compléter la transposition de la directive 2009/136/CE précitée en introduisant une action en cessation au bénéfice de la CNPD pour ce qui relève de ses

compétences en matière de protection du consommateur lui conférées par le Règlement (CE) 2006/2004. Au vu de la législation régissant la protection des données à caractère personnel en vigueur il n'y pas lieu de spécifier à l'article L. 311-7 du Code de la consommation les pouvoirs à accorder à la CNPD pour pouvoir enquêter et effectuer des investigations telles que prévues par le règlement précité.

**Ad art. 7.**

L'article 13(3) de la loi du 2 septembre 2011 réglementant l'accès aux professions d'artisan, de commerçant, d'industriel ainsi qu'à certaines professions libérales est complété en ce qui concerne le commerce ambulancier exercé par des entreprises établies au Grand-Duché de Luxembourg, par la partie de la disposition ad hoc reprise de l'article 3 de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, tel que modifié par l'article 45, 2° de la loi d'établissement y compris la limitation des stationnements au temps nécessaire pour l'approvisionnement du voisinage immédiat. Les dispositions sur le commerce ambulancier à partir d'un véhicule n'ont pas leur place dans les dispositions relatives aux contrats hors établissement, ni ailleurs dans le Code de la consommation. En effet, tant la définition de l'établissement commercial prévue par l'article L. 222-1 que le libellé du considérant (22) de la Directive permettent d'écarter du champ d'application de la Directive les ventes ambulantes à partir d'un véhicule circulant dans les localités, puisqu'elles sont à considérer comme faites à partir d'un établissement commercial, pour autant qu'il s'agisse d'un siège d'activité permanent ou habituel. Vu l'abrogation de la loi de 1987 sur le colportage, il est donc logique de réinsérer dans le corps-même de la loi d'établissement cette disposition de l'article 3 de la loi de 1987 comme complément de la disposition de l'article 13(3), laquelle stipule actuellement que « l'autorisation d'établissement octroyée à un commerçant ou à un artisan comprend le droit d'exercer la ou les activités autorisées aux foires, aux marchés et dans les lieux publics. ».

Il est utile de relever également que les étals des marchés et des stands dans les foires régulières et/ou permanentes sont aussi considérés comme établissements commerciaux pour autant qu'ils satisfont à la condition de siège d'activité permanent ou habituel. Partant, les dispositions spéciales en matière de contrats hors établissement ne sont pas d'application pour les contrats afférents. Les auteurs du projet de loi renvoient aux commentaires concernant la définition de l'établissement commercial.

Pour ce qui concerne les achats effectués lors d'une foire, les auteurs du projet de loi renvoient aux commentaires de l'article L. 222-9.

La situation semble relativement claire dans les cas décrits ci-dessus ainsi que dans le cas des activités à titre saisonnier également toisées par le considérant (22). A contrario, ce considérant précise que les contrats conclus dans les lieux publics, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les promenades et rives des cours d'eau et lacs, les installations sportives, les transports publics que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi qu'aux domiciles privés ou sur les lieux de travail devraient être considérés comme conclus en dehors d'un établissement commercial avec tous les droits et obligations qui en découlent. Au vu du nombre limité de plages dont bénéficie notre territoire, les auteurs du projet de loi ont souhaité donner d'autres exemples tout en restant dans l'esprit du législateur

européen en ajoutant à l'énumération exemplative les promenades et rives des cours d'eau et lacs.

L'article 37(1) de la loi du 2 septembre 2011 est remplacé par une nouvelle disposition reprenant le libellé originel de cette disposition initiale et y ajoutant la partie de la disposition de l'article 3, précité, relative à la vente ou l'offre en vente de marchandises à partir d'un véhicule circulant dans les localités luxembourgeoises, lorsque ces activités sont exercées dans le cadre du droit à la libre prestation de services. La limitation des stationnements au temps nécessaire pour l'approvisionnement du voisinage immédiat est également reprise à cet article afin de garder le parallélisme entre les activités de vente ambulante exercée par des entreprises établies sur notre territoire et celles exercées dans le cadre de la libre circulation des services.

La cohérence entre l'ancien libellé des dispositions de l'article 37(1) et de l'article 3 tel que repris dans l'article 37(1) est rétablie. En effet, l'article 37(1) visait et vise à nouveau « toute entreprise établie dans un Etat membre de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen ou de la Confédération Helvétique » alors que l'article 3 concernait « les entreprises établies au Grand-Duché de Luxembourg et les entreprises établies dans un autre état membre de l'Union européenne.. ».

La nouvelle disposition qui reprend le libellé de l'article 37(1) avant son remplacement dûment complété et légèrement reformulé se lit désormais de la façon suivante : « Toute entreprise établie dans un Etats membres de l'Union européenne, de l'Espace Economique Européen ou de la Confédération Helvétique peut fournir à titre occasionnel et temporaire des prestations de services et/ou vendre ou offrir en vente ses marchandises à partir d'un véhicule circulant sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Les stationnements sont limités au temps nécessaire pour l'approvisionnement du voisinage immédiat. Le caractère temporaire et occasionnel de la prestation, de la vente ou de l'offre en vente est apprécié au cas par cas, notamment en fonction de la durée de la prestation, des activités de vente ou d'offre en vente, de leur fréquence, de leur périodicité et de leur continuité ». Au vu de ce qui précède, il semble non contestable que les ventes ambulantes à partir d'un véhicule circulant dans les localités du Grand-Duché conformément au droit de la libre prestation de services, c'est-à-dire de façon occasionnelle et temporaire donc de façon non permanente ou habituelle sont à considérer comme pratiquées comme hors établissement et donc requièrent la mise en œuvre des dispositions ad hoc. Il en irait de même pour les ventes ambulantes à partir d'un véhicule par un commerçant établi sur notre territoire qui exercerait ses activités de façon non permanente ou habituelle. Aucune discrimination de traitement entre commerçants établis sur notre territoire et commerçants travaillant en transfrontière ne peut être invoquée, puisque les critères à respecter sont les mêmes.

### **Dispositions abrogatoires**

#### **Ad Art. 8.**

L'article 8 abroge la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes, et transpose partiellement l'article 31 de la Directive, portant abrogation de la directive 85/577/CEE dont relève une partie de la loi sur le colportage.

En effet les dispositions réglant dorénavant le colportage sont intégrées dans le Code, notamment aux articles L. 222-6 à L. 222-11 et L. 320-7, et dans la loi d'établissement aux articles 13(3) et 37(1).

Au moment des travaux parlementaires de la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code, les auteurs du projet de cette loi avaient préféré ne pas toucher à la loi sur le colportage, exception faite de l'introduction d'un délai de rétractation de 14 jours dans un souci d'harmonisation. Les auteurs préféraient attendre l'issue des travaux entamés à ce moment-là au niveau européen portant sur la révision de l'acquis communautaire dont la directive 85/577/CEE du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cadre de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux, transposée dans la loi sur le colportage. Le résultat des travaux européens sur la révision de l'acquis se retrouve dans la Directive laquelle abroge e. a. la directive précitée 85/577/CEE et prévoit de nouvelles règles pour les contrats hors établissement. Il est utile de souligner que comme d'autres dispositions légales aujourd'hui insérées dans le Code, celles relatives à la loi de 1987 n'ont pas pour finalité l'unique protection du consommateur mais contribuent également à une saine concurrence entre professionnels, la jurisprudence disponible à ce jour le corrobore clairement. Leur insertion, sous une nouvelle dénomination, dans le Code ne modifie en rien la compétence du ministre ayant dans ses attributions le secteur des Classes moyennes et du Tourisme lequel est également signataire du présent texte de loi à l'instar de la procédure suivie pour la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation.

Les pratiques commerciales de colportage proprement dites sont reprises sous une nouvelle dénomination de vente en porte à porte dans le Code de la consommation afin de se conformer aux dénominations utilisées dans le texte européen. Par ailleurs, ces dispositions ont été modifiées à une double fin: tout d'abord pour assurer leur compatibilité avec la Directive, ensuite pour assurer celle avec la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales. Pour ce qui concerne cette dernière, la Commission européenne a ouvert une procédure d'infraction à l'encontre du Luxembourg par courrier du 17 janvier 2012, actuellement au stade précontentieux, portant sur différents points dont l'interdiction de principe du colportage, incompatible, selon la Commission, avec la directive précitée.

Pour plus de détails, il est référé au commentaire des articles 3, points 9<sup>o</sup> et 10 relatifs aux articles L. 222-6 à L. 222-11 du Code de la consommation, et de l'article 7 relatif à aux articles 13(3) et 37(1) de la loi d'établissement.

Pour ce qui est de l'interdiction de la sollicitation des commandes ou « des engagements concernant la fourniture de services ainsi que des commandes en gros ou en détail, de marchandises auprès de personnes, dès lors que ces biens ou services ne rentrent pas dans les activités commerciales ou professionnelles des consommateurs », l'interdiction générale est également levée puisqu'il s'agit en fait d'une pratique de colportage. Néanmoins, la volonté du consommateur, qui manifeste son refus d'être démarché ou sollicité en apposant 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 consommateur refusant tout démarchage ou sollicitation de commandes doit être respectée. La

nullité du contrat peut être invoquée par le consommateur qui a manifesté au préalable son refus de la manière indiquée ci-dessus, quand bien même lui-même ou son représentant aurait souscrit au contrat. En ce qui concerne les sollicitations de commandes par automate d'appel, fax, téléphone et courrier électronique, les auteurs du projet renvoient aux commentaires relatifs à l'article L. 222-11, paragraphe 1 qui consacre le principe du « opt-in » pour ces techniques spécialement intrusives. Pour les sollicitations de commandes réalisées par d'autres techniques de communication, le professionnel doit, en cas de contestation, pouvoir prouver l'absence d'opposition manifeste de la part du consommateur.

En ce qui concerne une autre prohibition de la loi de 1987 concernant « tout étalage de marchandises en vue d'une vente sur place ou d'une réception de commandes, soit sur place, soit en tout autre lieu ailleurs que dans un établissement commercial stable affecté à la vente de pareilles marchandises », il est utile de relever qu'elle disparaît en même temps que l'interdiction du colportage. Désormais, le contrat qui résultera de cet étalage de marchandises devra être analysé à la lumière de la définition du contrat hors établissement et du considérant (22) dont question dans le commentaire de l'article 7 et qui donne quelques exemples. C'est ainsi que les articles exposés dans les vitrines des hôtels et vendus à la réception desdits hôtels seraient désormais à considérer comme ayant été vendus dans un établissement commercial d'une personne agissant au nom et pour le compte du professionnel et ne bénéficieraient pas des dispositions plus protectrices de la vente hors établissement.

Quant aux ventes en dehors des établissements qualifiées de « home-parties » ou de vente « Tupperware », qui sous la législation de 1987 étaient interdites autant au titre de la prohibition de l'étalage de marchandises qu'à celui de la sollicitation de commande, leur légalité est désormais tributaire de la bonne application du droit d'établissement, de la législation sociale et financière et des dispositions du Code de la Consommation tel que modifié.

Pour rappel, d'autres pratiques, comme celles concernant le commerce ambulant, sont désormais insérées dans la loi d'établissement sans préjudice de l'application des dispositions spécifiques de la vente hors établissement au cas où les critères de l'établissement commercial ne seraient pas remplis, voir les commentaires sous l'article 7.

#### **Ad art. 9.**

L'article 9 abroge l'article 50, paragraphe 3 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique dont la teneur est la suivante : « Les dispositions des articles 53 à 59 s'appliquent uniquement entre professionnels et consommateurs ». Ce paragraphe est devenu superfétatoire suite à l'abrogation, par la loi du 8 avril 2011 précitée des articles 52bis à 59 de la loi sur le commerce électronique. Les articles 52bis à 59 avaient été abrogés en raison de la fusion opérée au moment de l'introduction du Code - pour ce qui concerne les dispositions applicables uniquement aux consommateurs - entre la loi sur le commerce électronique et la loi du 16 avril 2003 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance.

### **Dispositions transitoires**

#### **Ad art. 10.**

L'article 10 transpose les articles 28 et 31 de la Directive. L'article 28 de la Directive fixe l'entrée en vigueur des dispositions de la Directive au 13 juin 2014 et dispose qu'elles

s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014. L'article 31 fixe la date de l'abrogation de la directive 85/577/CEE et de la directive 97/7/CE également à cette date-là.

**Ad art. 11.**

Le présent article fixe l'entrée en vigueur.

## 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)

Projet de loi (gras et souligné)

### 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 à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel;**
- 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'acquérir 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, et
- 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. *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. *Information des consommateurs concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement***

##### **Art. L. 112-1.**

**(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 les soins de santé tels que définis à l'article 3, point a) de la directive 2011/24/UE, 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.

## **Chapitre 3 2. Indication des prix**

### *Section 1. Dispositions communes*

#### **Art. L. 1132-1.**

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. 1132-2.**

(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. 1132-3.**

(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. 1132-4.**

(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. 1132-5.**

(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 m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup>.

**Art. L. 1132-6.**

(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. 1132-7.**

Toute publicité 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 m<sup>2</sup> ou dans un commerce ambulant.

### *Section 3. Indication du prix des services*

#### **Art. L. 1132-8.**

(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. 1132-9.**

(1) Les infractions **aux articles L. 113-1 à L. 113-8 sont punies d'une amende de 25 à 1.000 au présent titre sont punies d'une amende de 251 à 50.000 euros. Les amendes prévues au présent article sont de nature contraventionnelle.**

(2) Ces infractions peuvent être punies par des avertissements taxés, décernés par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet par le directeur général de la police grand-ducale **ainsi que par les fonctionnaires habilités à cet effet par le ministre ayant dans ses attributions la protection des consommateurs.**

(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. 113-1 à L. 113-8, 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.**

## 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) ~~6)~~ 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.

**5) de la loi modifiée du 16 juillet 1987 concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes ;**

**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 prévienne cette conséquence, sont évaluées du point de vue du membre moyen de ce groupe. Cette disposition est sans préjudice de la pratique publicitaire courante et légitime consistant à formuler des déclarations exagérées ou des déclarations qui ne sont pas destinées à être comprises au sens littéral.

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

### *Section 1. Pratiques commerciales trompeuses*

#### *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) ~~Sans préjudice des articles 6 à 11 de la loi modifiée du 30 juillet 2002 sanctionnant la concurrence déloyale,~~ 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 prêteur ou l'intermédiaire de crédit 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 saurait 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 1997/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance;~~
- 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 devrait s'appliquer 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 interrompt 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 ~~au sens de la présente section~~, 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, soit en vue**

- de rembourser le prix ~~payé d'achat~~, ou
- de remplacer **ou de réparer la chose le bien**, ou
- ~~de garantir la conformité de la chose ou du service à toutes les prescriptions ou engagements mentionnés dans la déclaration de garantie ou dans tout document publicitaire, ou~~
- de ~~s'occuper d'une façon quelconque de la chose si elle prester tout autre service en relation avec le bien si ce dernier~~ ne correspond pas aux **caractéristiques spécificités ou à d'autres éléments éventuels non liés à la conformité et qualités** énoncés dans la déclaration de garantie ou dans la publicité ~~y afférente 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. 112-1, paragraphe (3).**

**Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, le présent chapitre s'applique aux contrats visés au point n) de l'article L. 112-1, 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 présent article ne prive pas le consommateur du droit d'exercer toute action contractuelle ou extra-contractuelle qui lui est reconnue par la loi.**

**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.**

**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

#### Section 1. Informations précontractuelles

##### **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 la section 2 du chapitre 2, ainsi que~~ par les chapitres **2 à 3 et** 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) Pour tout contrat visé par la section 1 du chapitre 2, ce délai est de sept jours ouvrables.**

**(32)** 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.

(43) Les délais de rétractation sont censés être respectés dès lors que le consommateur a posté 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 ~~concernant des biens ou des services~~ conclu entre un professionnel et un consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestations de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, organisé par le professionnel qui, pour ce contrat, utilise exclusivement recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au à moment, et la conclusion du contrat, y compris au moment où la conclusion du le contrat ~~elle-même 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 point a) ; 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) Lae présente chapitre section s'applique aux contrats à distance et hors établissement, à l'exception des contrats visés à l'article L. 112-1, 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. 112-1, paragraphe (3).

- a) de ceux portant sur des services financiers tels que définis à l'article L. 222-1;
- b) de ceux conclus par le moyen de distributeurs automatiques ou de locaux commerciaux automatisés ;
- c) de ceux conclus avec les opérateurs de télécommunication du fait de l'utilisation des cabines téléphoniques publiques ;
- d) de ceux conclus pour la construction et la vente de biens immobiliers ou portant sur d'autres droits relatifs à des biens immobiliers, à l'exception de la location ;
- e) de ceux conclus lors de services de paris par voie électronique ;
- f) des contrats de vente conclus lors d'enchères autres que celles effectuées par voie électronique.

(2) Les articles L. 221-2, L. 221-3, L. 222-3, L. 222-4, L. 222-5 et L. 222-6 ne s'appliquent pas :

- a) aux contrats de fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante fournis au domicile d'un consommateur, à sa résidence ou à son lieu de travail par des distributeurs effectuant des tournées fréquentes et régulières ;
- b) aux contrats de fourniture de service d'hébergement, de transports, de restauration, de loisirs, lorsque le professionnel s'engage, lors de la conclusion du contrat, à fournir ces prestations à une date déterminée ou à une période spécifiée.

*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, doit bénéficier, en temps utile avant la conclusion du que ce dernier ne soit lié par le contrat ou par une offre du même type, sous une forme claire et

compréhensible, et 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 à laquelle le consommateur peut adresser ses réclamations et ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur , ou, en cas de contact par la voie électronique, let 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, ainsi qu' en cas de contact par la voie électronique, les coordonnées du prestataire de service de certification le cas échéant auprès duquel ~~ee dernier~~ le professionnel a obtenu un certificat ;
- 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, 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.
- ~~b) la monnaie de facturation ;~~
  - ~~e) les frais de livraison, le cas échéant ;~~
  - ~~d) le cas échéant, l'indication si les frais de renvoi sont à charge du consommateur en cas d'exercice du droit de rétractation et le mode de remboursement des sommes versées le cas échéant par le consommateur en cas de rétractation de sa part;~~
  - ~~e) les informations relatives aux services après-vente et aux garanties commerciales existantes ;~~
  - ~~f) les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an ;~~
  - ~~g) le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance, lorsqu'il est calculé sur une base autre que le tarif de base ;~~
  - ~~h) la durée de validité de l'offre ou du prix ;~~
  - ~~i) le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un bien ou d'un service.~~

(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 la présente ces sous-sections prime.

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

#### Article L. 222-4.

(1) Les informations visées ~~au paragraphe (1)~~ à l'article L. 222-3, paragraphe (1) dont le but commercial doit apparaître sans équivoque, doivent être fournies conformément à l'article L. 221-2, paragraphe (2), par le professionnel au consommateur, ou mises à sa disposition par le professionnel par tout moyen sous une forme adaptée à la technique de communication à distance utilisée, dans un langage clair et compréhensible dans le respect des principes de loyauté en matière de transactions commerciales et des principes qui régissent la protection des personnes frappées d'incapacité juridique, comme les mineurs et les incapables. Dans la mesure où ces informations sont fournies sur un support durable, elles doivent être lisibles.

Lorsqu'il est en mesure de le faire, le professionnel doit mettre en place un service de la société de l'information permettant au consommateur de dialoguer directement avec lui.

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

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de payer» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le contrat 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 de communications téléphoniques 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 le but 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.

~~(4) Pour les biens et services commercialisés par la voie électronique qui ne sont pas soumis à un droit de rétractation conformément à l'article L. 222-5, les informations additionnelles suivantes doivent être fournies au consommateur:~~

- ~~— les caractéristiques du système d'exploitation ou de l'équipement nécessaire pour utiliser de manière efficace le produit ou le service commandé;~~
- ~~— le temps approximatif et le coût du téléchargement éventuel d'un produit ou d'un service, et le cas échéant les modalités et conditions du contrat de licence.~~

(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. 222-54.**

(1) Le consommateur professionnel doit recevoir fournir au consommateur, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès, confirmation du contrat conclu, comprenant toutes ~~des~~ informations mentionnées à l'article L. 221-2, paragraphe (1) et à l'article L. 222-32 paragraphe (1), et à l'article L. 222-3, paragraphes (1) et (4), en temps utile lors de l'exécution dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et au plus tard lors de la livraison du bien non destiné à la livraison à des tiers 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 par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition et auquel il a accès.

(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.

En tout état de cause, doit être fournie une information non équivoque, claire et compréhensible par écrit ou sur un autre support durable sur les conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation au sens de l'article L. 221-3.

(2) Le paragraphe (1) ne s'applique pas aux services dont l'exécution elle-même est réalisée au moyen d'une technique de communication à distance, lorsque ces services sont fournis en une seule fois, et dont la facturation est effectuée par un opérateur de technique de communication. Néanmoins, le consommateur doit en tout cas pouvoir avoir connaissance de l'adresse géographique de l'établissement du professionnel où le consommateur peut présenter ses réclamations ou, en cas de contact par la voie électronique, l'adresse électronique uniquement.

(3) En cas de commercialisation par voie électronique, le professionnel doit permettre au consommateur d'obtenir, dans les meilleurs délais après la conclusion du contrat, sur support durable le contenu de la transaction précisant notamment la date et l'heure de la conclusion du contrat.

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, notamment son statut, la forme juridique de l'entreprise qu'il représente, le nom commercial et le cas échéant la dénomination sociale de l'entreprise, l'identité du dirigeant de l'entreprise responsable au regard de la loi;
- c) l'adresse géographique du professionnel, ses numéros de téléphones et de télécopieurs, adresses électroniques ainsi que ceux de son entreprise et du responsable de cette dernière, le numéro de son autorisation, agrément ou inscription officielle pour l'activité en cause et l'identité complète et les

- coordonnées de l'autorité compétente pour l'autorisation, agrément ou inscription, le numéro de registre de commerce ou autre registre public similaire, le nom de ce registre et le numéro d'immatriculation du prestataire ou des moyens équivalents d'identification figurant dans ce registre, le numéro de TVA, et le cas échéant l'assurance ou les garanties financières professionnelles obligatoires pour l'activité en cause, les mêmes indications concernant l'entreprise et son responsable pour le compte de laquelle il agit sont obligatoires;
- 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) 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 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. 222-95.

(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.

~~(31)~~ Si le professionnel omet d'informer le consommateur n'a pas reçu la confirmation des informations de son droit de rétractation visée comme l'exige à l'article L. 222-3 paragraphe (1) point g) et l'article L. 222-6, paragraphe (1), point h), l'article L. 222-4, le délai de rétractation est expiré au terme d'une période de trois douze mois et prend cours à la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément au paragraphe (2) du présent à l'article L. 221-3, paragraphe (2).

~~(42)~~ Si la confirmation des le professionnel a communiqué au consommateur les informations visées au paragraphe (3) du présent article dans un à l'article L. 222-4 intervient pendant le délai de trois douze mois visé au paragraphe précédent à compter du jour visé au paragraphe (2) du présent article, le délai de sept jours rétractation expiré au terme d'une période de quatorze jours à compter du ouvrables visé à l'article L. 221-3 commence à courir le 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.**

**(73) Sauf convention contraire, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation de sept jours ouvrables pour les contrats :**

- a) de fourniture de services **après que le service a été pleinement exécuté si dont 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 avant la fin du délai mentionné à l'article L. 221-3;**
- b) de fourniture de biens ou de services dont le prix est fonction des fluctuations **des taux du sur le** marché financier, **que le échappant au contrôle du** professionnel **n'est pas en état de contrôler 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 ou qui du fait de leur nature, ne peuvent être réexpédiés ou sont susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement ;**
- e) **de fourniture de biens scellés ne pouvant être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le consommateur après la livraison ;**
- f) **de fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles ;**
- g) **de fourniture de boissons alcoolisées dont le prix a été convenu au moment de la conclusion du contrat de vente, dont la livraison ne peut être effectuée qu'après trente jours et dont la valeur réelle dépend de fluctuations sur le marché échappant au contrôle du professionnel;**
- h) **dans lesquels le consommateur a expressément demandé au professionnel de lui rendre visite afin d'effectuer des travaux urgents d'entretien ou de réparation. Si, toutefois, à l'occasion de cette visite, le professionnel fournit des services venant s'ajouter à ceux spécifiquement requis par le consommateur ou des biens autres que les pièces de rechange indispensables aux travaux d'entretien ou de réparation, le droit de rétractation s'applique à ces services ou biens supplémentaires;**
- i) de fourniture d'enregistrements audio ou vidéo **scellés** ou de logiciels informatiques **scellés et qui ont été** descellés **ou téléchargés** 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 services de paris et de loteries ;**~~
- k) de ventes conclus lors d'enchères **publiques par voie électronique ;**
- 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. 222-106.**

**(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 ~~sommes versées en paiements reçus de la part du~~ par le consommateur, sans frais 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 ~~trente~~ **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 84. Dispositions spécifiques et sanctions

Art. L. 222-117.

(1) Sauf convention contraire, le professionnel doit exécuter la commande au plus tard dans un délai de trente jours à compter du jour suivant celui où le consommateur a transmis sa commande au professionnel.

(2) En cas de défaut d'exécution du contrat par le professionnel au plus tard dans un délai de trente jours à compter de celui où il a transmis sa commande au professionnel, le contrat est résilié de plein droit.

**En cas d'indisponibilité du bien ou du service commandé, le consommateur doit en être informé.**

**Le consommateur doit être remboursé selon les dispositions de l'article L. 222-6, alinéas 1 et 2 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 du délai.**

**Art. L. 222-8. En cas de fourniture non demandée d'un bien ou service, le consommateur est dispensé de toute contre-prestation, l'absence de réponse ne valant pas consentement.**

**Art. L. 222-9.**

**(1) Sans préjudice des dispositions en matière de communications commerciales non sollicitées par voie électronique, 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.**

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

**Art. L. 222-10:**

**(1) Les dispositions du présent chapitre s'appliquent pour autant qu'il n'existe pas, dans le cadre de réglementations communautaires ou nationales, des dispositions particulières qui régissent certains types de contrats à distance dans leur globalité.**

**(2) Lorsqu'une réglementation communautaire ou nationale spécifique contient des dispositions qui ne régissent que certains aspects de la fourniture de biens ou de services, ces dispositions s'appliquent, de préférence aux dispositions de la présente section, à ces aspects précis des contrats à distance.**

**Art. L. 222-11. (2)** La preuve

- de l'existence et du contenu d'une information précontractuelle,
- d'une confirmation **des informations 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 **du présent Code.**

**(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.**

### *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 celle ~~visée au premier tiret.~~ 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-~~95~~, paragraphe (~~64~~), 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. 224-278.

(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. 224-278.

(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. 224-278 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.

(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
  - 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
  - mentionne des taux avantageux sans indiquer les conditions particulières ou restrictives auxquelles l'avantage de ces taux est soumis;
- 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. 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. 222-3~~**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 **(1) (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. 222-18 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-~~95~~, l'article L. 222-18 **et ou** l'article L. 223-6 du présent Code, ~~**l'article 10 de la loi modifiée concernant le colportage, la vente ambulante, l'étalage de marchandises et la sollicitation de commandes et de 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 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement 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 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement 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 28 décembre 1988 sur le droit d'établissement 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.

Un règlement grand-ducal **peut** arrêter 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 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 ~~28 décembre 1988~~ 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 avertir 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~~0~~, 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.**

# MISE EN ŒUVRE DU DROIT DE LA CONSOMMATION

## TITRE 1.

### Organes consultatifs et compétents

#### Chapitre 1. *Autorités compétentes*

##### **Art. L. 311-1.**

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

##### **Art. L. 311-2.**

Pour l'application du présent livre, on entend par

- 1) « Règlement 2006/2004 », le Règlement (CE) 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. 311-3.**

Les compétences du Bureau de liaison unique prévues par le Règlement 2006/2004 sont assumées par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions.

##### **Art. L. 311-4.**

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

##### **Art. L. 311-5.**

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

(2) Le Commissariat aux Assurances est l'autorité compétente prévue par le Règlement 2006/2004 pour assurer le respect des lois protégeant les intérêts des consommateurs dans le

secteur des assurances et des réassurances et des intermédiaires d'assurances conformément à l'article 2.2. de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances.

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

(Loi du 28/07/2011) (4) La Commission nationale pour la protection des données est l'autorité compétente prévue par le Règlement (CE) n° 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. 311-6.**

(1) Le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions désigne les agents habilités parmi les fonctionnaires de la carrière supérieure de l'administration et ceux de la carrière moyenne ayant au moins la fonction d'inspecteur.

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

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

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

#### **Art. L. 311-7.**

(1) Les agents habilités désignés par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions ainsi que par le Ministre ayant la santé dans ses attributions ont la qualité d'officier de police judiciaire pour les besoins de l'application du présent Code.

Avant d'entrer en fonction, ils prêtent devant le tribunal d'arrondissement de leur domicile le serment suivant: „Je jure de remplir mes fonctions avec intégrité, exactitude et impartialité.“

L'article 458 du Code Pénal leur est applicable.

(2) Pour les besoins de l'application du présent Code, les agents habilités désignés par la Direction de la Commission de surveillance du secteur financier ainsi que par la Direction du Commissariat aux Assurances exercent les pouvoirs qui découlent des lois et règlements pour lesquels ils ont reçu compétence de les appliquer.

**Art. L. 311-8.**

(1) Pour l'accomplissement des tâches qui leur sont assignées par le présent Code, les autorités compétentes désignées peuvent procéder aux perquisitions nécessaires.

(2) Les agents habilités peuvent accéder à tous locaux, terrains ou moyens de transport à usage professionnel, prendre ou obtenir la communication des livres, factures et tous autres documents professionnels et en prendre copie, recueillir sur convocation ou sur place, les renseignements et justifications.

Ils devront en tout état de cause présenter au vendeur ou fournisseur, ou à l'occupant des lieux ou à leur représentant l'ordonnance autorisant la perquisition telle que prévue au paragraphe suivant.

(3) Les agents habilités ne peuvent procéder aux perquisitions en tous lieux professionnels, ainsi qu'à la saisie de documents, que sur autorisation délivrée par ordonnance du président du tribunal d'arrondissement compétent *ratione loci* ou le magistrat qui le remplace. Si la perquisition doit se faire dans les deux arrondissements, une ordonnance unique délivrée par l'un des présidents compétents est suffisante. Le juge doit vérifier que la mesure de perquisition et de saisie est justifiée et proportionnée au but recherché; la requête doit comporter tous les éléments d'information requis à cet égard. L'autorisation du juge doit indiquer, sous peine de nullité, l'objet de la perquisition et son but.

(4) La perquisition et la saisie s'effectuent sous l'autorité et le contrôle du juge qui les a autorisées. Il désigne un ou plusieurs officiers de police judiciaire chargés de mener ces opérations et de le tenir informé de leur déroulement. Si les nécessités de la perquisition l'exigent, le juge peut, après en avoir donné avis au procureur d'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. 311-9.**

(1) L'autorité compétente à caractère général prévue à l'article L. 311-4 du présent chapitre reçoit les plaintes des passagers aériens conformément à l'article 16, paragraphe (2) du Règlement 261/2004, constate l'existence d'une violation du Règlement 261/2004 et a le pouvoir d'enjoindre, par voie de décision, le transporteur aérien:

- a) d'indemniser dans un délai maximum d'un mois le passager conformément à l'article 7 du Règlement 261/2004;
- b) de rembourser dans un délai maximum d'un mois le billet d'avion vers la destination finale ou d'origine que le passager aérien a dû se procurer lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste dans un défaut d'assistance prévu à l'article 8 du Règlement 261/2004;
- c) de verser au passager aérien dans un délai maximum d'un mois une indemnité forfaitaire de respectivement 25 euros pour des rafraîchissements non offerts, de 50 euros pour une restauration non offerte, de 200 euros pour un hébergement en hôtel non offert, de 25 euros pour le transport non offert depuis l'hôtel à l'aéroport, et/ou de 50 euros pour le non-respect par le transporteur aérien effectif de l'article 9, paragraphe (2) lorsque la violation aux dispositions du Règlement 261/2004 consiste en le défaut de prise en charge tel que prévu à l'article 9 du Règlement 261/2004;
- d) de se conformer aux obligations énoncées aux articles 10, 11 et 14 du Règlement 261/2004.

Les injonctions précitées sont cumulables.

(2) Est puni d'une amende allant de 251 euros à 50.000 euros le défaut d'observer la décision définitive de l'autorité compétente à caractère général mentionnée au paragraphe précédent.

## **Chapitre 2. Conseil de la consommation**

#### **Art. L. 312-1.**

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. 313-1 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. 313-1, 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. 313-1.**

(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. 313-2.**

Les organisations agréées au titre de l'article L. 313-1 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. 320-1.**

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. 1123-1 à L. 1123-8, 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. 320-2.**

(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. 313-1 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 présidant 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 présidant 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 présidant 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. 320-3.**

Le magistrat présidant 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. 313-1 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. 320-4.**

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 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'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. 320-5.**

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 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. 320-6.**

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 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'acquittement 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. 320-7.**

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 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. 112-1**, 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.

# DIRECTIVES

## 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**

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 114,

vu la proposition de la Commission européenne,

vu l'avis du Comité économique et social européen <sup>(1)</sup>,

vu l'avis du Comité des régions <sup>(2)</sup>,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire <sup>(3)</sup>,

considérant ce qui suit:

(1) La directive 85/577/CEE du Conseil du 20 décembre 1985 concernant la protection des consommateurs dans le cas de contrats négociés en dehors des établissements commerciaux <sup>(4)</sup> et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 1997 concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance <sup>(5)</sup> établissent un certain nombre de droits contractuels pour les consommateurs.

(2) Ces directives ont été réexaminées à la lumière de l'expérience acquise, dans le but de simplifier et d'actualiser les règles applicables et d'en éliminer les incohérences et les lacunes indésirables. Ce réexamen a montré qu'il convient de remplacer ces deux directives par une seule. La présente directive devrait donc définir des règles standard

pour les aspects communs des contrats à distance et hors établissement, en s'écartant du principe d'harmonisation minimale présent dans les anciennes directives tout en permettant aux États membres de maintenir ou d'adopter des règles nationales concernant certains aspects.

(3) L'article 169, paragraphe 1, et l'article 169, paragraphe 2, point a), du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne disposent 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.

(4) Conformément à l'article 26, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, le marché intérieur doit comporter un espace sans frontières intérieures dans lequel la libre circulation des biens et des services et la liberté d'établissement sont assurées. L'harmonisation de certains aspects des contrats de consommation à distance et hors établissement est nécessaire pour promouvoir un véritable marché intérieur des consommateurs offrant un juste équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la compétitivité des entreprises, dans le respect du principe de subsidiarité.

(5) Le potentiel transfrontalier des ventes à distance, qui devraient constituer l'une des principales réalisations concrètes du marché intérieur, n'est pas pleinement exploité. Comparée à la croissance significative des ventes à distance nationales au cours des dernières années, celle des ventes à distance transfrontalières est limitée. Cet écart est particulièrement marqué pour les ventes à distance sur l'internet, dont le potentiel de développement demeure élevé. Les possibilités d'essor des contrats négociés en dehors des établissements commerciaux (vente directe) au niveau transfrontalier sont limitées par plusieurs facteurs, au nombre desquels figurent les règles nationales de protection des consommateurs différentes qui sont imposées aux entreprises. Comparé à la croissance des ventes directes réalisées au niveau national au cours de ces dernières années, en particulier dans le secteur des services, par exemple des services d'intérêt public, le nombre des consommateurs qui ont recours à ce moyen pour réaliser des achats transfrontaliers demeure faible. Compte tenu des nouvelles perspectives commerciales qui s'offrent dans de nombreux États membres, les petites et moyennes entreprises (y compris

<sup>(1)</sup> JO C 317 du 23.12.2009, p. 54.

<sup>(2)</sup> JO C 200 du 25.8.2009, p. 76.

<sup>(3)</sup> Position du Parlement européen du 23 juin 2011 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 10 octobre 2011.

<sup>(4)</sup> JO L 372 du 31.12.1985, p. 31.

<sup>(5)</sup> JO L 144 du 4.6.1997, p. 19.

les professionnels individuels) et les agents commerciaux des sociétés pratiquant la vente directe devraient être plus enclins à rechercher des débouchés dans d'autres États membres, en particulier dans les régions frontalières. C'est pourquoi une harmonisation complète de l'information des consommateurs et du droit de rétractation dans les contrats de vente à distance et hors établissement contribuera à un niveau de protection élevé des consommateurs et à un meilleur fonctionnement du marché intérieur sur le plan des relations entre entreprises et particuliers.

- (6) Certaines disparités créent des barrières importantes sur le marché intérieur, qui affectent les professionnels et les consommateurs. Ces disparités augmentent les coûts de mise en conformité pour les professionnels qui souhaitent s'engager dans la vente transfrontalière de biens ou la fourniture transfrontalière de services. La fragmentation disproportionnée nuit également à la confiance des consommateurs dans le marché intérieur.
- (7) L'harmonisation complète de certains aspects réglementaires essentiels devrait considérablement augmenter la sécurité juridique, tant pour les consommateurs que pour les professionnels. Consommateurs et professionnels devraient ainsi pouvoir s'appuyer sur un cadre réglementaire unique, fondé sur des concepts juridiques clairement définis régissant certains aspects des contrats entre les entreprises et les consommateurs au sein de l'Union. Cette harmonisation devrait avoir pour effet d'éliminer les barrières créées par la fragmentation de la réglementation et d'achever le marché intérieur dans ce domaine. L'unique moyen d'éliminer ces barrières est d'établir des règles uniformes au niveau de l'Union. Les consommateurs devraient bénéficier en outre d'un niveau commun élevé de protection dans toute l'Union.
- (8) Il convient que les aspects réglementaires devant être harmonisés ne concernent que les contrats conclus entre des professionnels et des consommateurs. La présente directive ne devrait dès lors pas affecter le droit national dans le domaine des contrats de travail, des contrats relatifs aux droits de succession, des contrats relatifs au droit de la famille, ainsi que des contrats relatifs à la constitution et aux statuts de sociétés ou d'accords de partenariat.
- (9) La présente directive établit des règles relatives aux informations à fournir pour les contrats à distance, les contrats hors établissement et les contrats autres que les contrats à distance et hors établissement. La présente directive régit également le droit de rétractation pour les contrats à distance et hors établissement et harmonise certaines dispositions traitant de l'exécution et de certains autres aspects des contrats conclus entre entreprises et consommateurs.
- (10) La présente directive devrait s'entendre sans préjudice 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) <sup>(1)</sup>.
- (11) La présente directive devrait s'entendre sans préjudice des dispositions de l'Union relatives à certains secteurs particuliers, tels que les médicaments à usage humain, les dispositifs médicaux, la vie privée et les communications

électroniques, les droits des patients en matière de soins de santé transfrontaliers, l'étiquetage des denrées alimentaires et le marché intérieur de l'électricité et du gaz naturel.

- (12) Il y a lieu que les obligations d'information prévues dans la présente directive complètent les obligations d'informations énoncées dans la directive 2006/123/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2006 relative aux services dans le marché intérieur <sup>(2)</sup> et dans la directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur («directive sur le commerce électronique») <sup>(3)</sup>. Les États membres devraient conserver la possibilité d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information aux prestataires de services établis sur leur territoire.
- (13) Il y a lieu que l'application des dispositions de la présente directive à des domaines qui ne relèvent pas de son champ d'application reste de la compétence des États membres, conformément au droit de l'Union. Les États membres peuvent, par conséquent, conserver ou introduire des dispositions nationales qui correspondent aux dispositions de la présente directive, ou à certaines de ses dispositions, pour des contrats qui ne relèvent pas du champ d'application de la directive. Les États membres peuvent, par exemple, décider d'étendre l'application des règles de la présente directive à des personnes morales ou physiques qui ne sont pas des «consommateurs» au sens de la présente directive, comme les organisations non gouvernementales, les jeunes entreprises ou les petites et moyennes entreprises. De même, les États membres peuvent appliquer les dispositions de la présente directive à des contrats qui ne sont pas des «contrats à distance» au sens de la présente directive, par exemple parce qu'ils ne sont pas conclus dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance. En outre, les États membres peuvent également maintenir ou introduire des dispositions nationales portant sur des points qui ne sont pas traités de manière spécifique dans la présente directive, telles que des dispositions supplémentaires concernant les contrats de vente, relatives notamment à la livraison des biens ou aux conditions de fourniture de l'information pendant la durée de vie du contrat.
- (14) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidences sur le droit national dans le domaine du droit des contrats, en ce qui concerne les aspects relatifs au droit des contrats qui ne sont pas régis par la présente directive. La présente directive devrait par conséquent s'entendre sans préjudice du droit national réglementant, par exemple, la conclusion ou la validité d'un contrat (par exemple en cas d'absence de consentement). De même, la présente directive ne devrait pas avoir d'incidence sur le droit national concernant les voies légales de recours général en matière contractuelle, les règles relatives à l'ordre public économique, par exemple les règles relatives aux prix excessifs ou exorbitants, et les règles relatives aux opérations juridiques contraires à l'éthique.

<sup>(1)</sup> JO L 177 du 4.7.2008, p. 6.

<sup>(2)</sup> JO L 376 du 27.12.2006, p. 36.

<sup>(3)</sup> JO L 178 du 17.7.2000, p. 1.

- (15) La présente directive ne devrait pas harmoniser les exigences linguistiques applicables aux contrats conclus avec les consommateurs. Les États membres peuvent dès lors conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle et de clauses contractuelles.
- (16) Il convient que la présente directive n'ait pas d'incidence sur les dispositions nationales en vigueur en matière de représentation légale, telles que les règles relatives à la personne qui agit au nom du professionnel ou pour le compte de ce dernier (par exemple un agent ou un administrateur). Les États membres devraient demeurer compétents dans ce domaine. La présente directive devrait s'appliquer à l'ensemble des professionnels, qu'ils soient publics ou privés.
- (17) 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, en cas de contrats à double finalité, lorsque le contrat est conclu à des fins qui n'entrent qu'en partie dans le cadre de l'activité professionnelle de l'intéressé et lorsque la finalité professionnelle est si limitée qu'elle n'est pas prédominante dans le contexte global du contrat, cette personne devrait également être considérée comme un consommateur.
- (18) La présente directive ne porte pas atteinte à la faculté des États membres de définir, conformément au droit de l'Union, ce qu'ils entendent par services d'intérêt économique général, la manière dont ces services devraient être organisés et financés, conformément aux règles relatives aux aides d'État, ou les obligations spécifiques auxquelles ils doivent être soumis.
- (19) Par contenu numérique, on entend les données qui sont produites et fournies sous une forme numérique, comme les programmes informatiques, les applications, les jeux, la musique, les vidéos ou les textes, que l'accès à ces données ait lieu au moyen du téléchargement ou du streaming, depuis un support matériel ou par tout autre moyen. Les contrats de fourniture de contenu numérique devraient relever du champ d'application de la présente directive. Si le contenu numérique est fourni sur un support matériel, tel qu'un CD ou un DVD, il devrait être considéré comme un bien au sens de la présente directive. De même que les 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, ou les contrats portant sur la fourniture de chauffage urbain, les contrats relatifs à des contenus numériques non fournis sur un support matériel ne devraient être qualifiés, aux fins de la présente directive, ni comme contrats de vente ni comme contrats de service. Pour de tels contrats, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, à moins qu'il n'ait donné son accord pour débiter l'exécution du contrat pendant la période de rétractation et n'ait reconnu perdre en conséquence le droit de se rétracter du contrat. En plus des exigences générales d'information, le professionnel devrait informer le consommateur des fonctionnalités et de l'interopérabilité du contenu numérique. Par fonctionnalités, on devrait entendre les différentes façons d'utiliser le contenu numérique, par exemple l'observation du comportement des consommateurs; par fonctionnalités, on devrait entendre également l'absence ou la présence de restrictions techniques, telles que la protection au moyen de la gestion des droits numériques ou l'encodage régional. Par information sur l'interopérabilité, on entend les informations relatives au matériel standard et à l'environnement logiciel avec lesquels le contenu numérique est compatible, par exemple le système d'exploitation, la version nécessaire et certaines caractéristiques de matériel. La Commission devrait examiner s'il serait utile d'élaborer d'autres dispositions harmonisées à l'égard du contenu numérique, et devrait, si nécessaire, présenter une proposition législative traitant de ce sujet.
- (20) La définition du contrat à distance devrait couvrir tous les cas dans lesquels un contrat est conclu entre le professionnel et le consommateur dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de service à distance par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (vente par correspondance, internet, téléphone ou fax), jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu. Cette définition devrait également couvrir les situations où le consommateur visite l'établissement commercial uniquement afin de collecter des informations sur les biens ou les services, puis négocie et conclut le contrat à distance. En revanche, un contrat qui est négocié dans l'établissement commercial du professionnel et qui est finalement conclu en recourant à une technique de communication à distance ne devrait pas être considéré comme un contrat à distance. Un contrat qui est ébauché en recourant à une technique de communication à distance, mais qui est finalement conclu dans l'établissement commercial du professionnel, ne devrait pas non plus être considéré comme un contrat à distance. Dans le même ordre d'idées, la notion de contrat à distance ne devrait pas englober les réservations faites par un consommateur à l'aide d'une technique de communication à distance pour demander la prestation d'un service à un professionnel, par exemple lorsqu'un consommateur téléphone à un coiffeur pour prendre un rendez-vous. La notion de système organisé de vente ou de prestation de service à distance devrait inclure les systèmes proposés par un tiers autre que le professionnel mais utilisés par ce dernier, par exemple une plateforme en ligne. Elle ne devrait pas couvrir, cependant, les cas où des sites internet offrent uniquement des informations sur le professionnel, ses biens et/ou ses services ainsi que ses coordonnées.
- (21) Un contrat hors établissement devrait être défini comme un contrat conclu en la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, ailleurs que dans l'établissement commercial du professionnel, par exemple au domicile du consommateur ou à son lieu de travail. Dans un contexte hors établissement, le consommateur peut être soumis à une pression psychologique éventuelle ou être confronté à un élément de surprise, qu'il ait ou non sollicité la visite du professionnel. La définition d'un contrat hors établissement devrait également viser des situations dans lesquelles le consommateur est sollicité personnellement et individuellement dans un contexte hors établissement, mais où le contrat est conclu immédiatement après, dans l'établissement commercial du professionnel ou par le recours à une technique de communication à distance. La définition du contrat hors établissement ne devrait pas couvrir les situations dans lesquelles le professionnel vient tout

- d'abord au domicile du consommateur, uniquement pour prendre des mesures ou donner une estimation sans engagement de la part du consommateur, le contrat n'étant conclu que plus tard, dans l'établissement commercial du professionnel ou au moyen de la communication à distance, sur la base de l'estimation du professionnel. Dans ces cas, le contrat n'est pas considéré comme ayant été conclu immédiatement après que le professionnel a sollicité le consommateur si le consommateur a eu le temps de réfléchir à l'estimation du professionnel avant de conclure le contrat. Les achats effectués lors d'une excursion organisée par le professionnel, au cours de laquelle les produits acquis sont promus et mis en vente, devraient être considérés comme des contrats hors établissement.
- (22) Il convient de considérer comme établissement commercial tout établissement, de quelque type que ce soit (qu'il s'agisse par exemple d'un magasin, d'un étal ou d'un camion), servant de siège d'activité permanent ou habituel au professionnel. Les étals dans les marchés et les stands dans les foires devraient être considérés comme des établissements commerciaux s'ils satisfont à cette condition. Les magasins de vente au détail où le professionnel exerce son activité à titre saisonnier, par exemple pendant la saison touristique dans une station de ski ou dans une station balnéaire, devraient être considérés comme des établissements commerciaux étant donné que le professionnel y exerce son activité à titre habituel. Les espaces accessibles au public, tels que les rues, les galeries commerçantes, les plages, les installations sportives et les transports publics, que le professionnel utilise à titre exceptionnel pour ses activités commerciales, ainsi que les domiciles privés ou les lieux de travail, ne devraient pas être considérés comme des établissements commerciaux. L'établissement commercial d'une personne agissant au nom ou pour le compte du professionnel, conformément à la définition de la présente directive, devrait être considéré comme un établissement professionnel au sens de la présente directive.
- (23) Le support durable devrait permettre au consommateur de stocker les informations aussi longtemps que cela lui est nécessaire pour protéger ses intérêts découlant de sa relation avec le professionnel. Au nombre des supports durables devraient figurer, en particulier, le papier, les clés USB, les CD-Rom, les DVD, les cartes à mémoire ou les disques durs d'ordinateur ainsi que les courriels.
- (24) Une vente aux enchères publiques implique que les professionnels et les consommateurs assistent, ou ont la possibilité d'assister, à la vente en personne. Le professionnel propose des biens ou des services au consommateur au moyen d'une procédure de mise en concurrence d'offres autorisée par la loi dans certains États membres pour proposer des biens ou des services dans le cadre d'une vente publique. L'adjudicataire est tenu d'acheter les biens ou les services concernés. L'utilisation, à des fins de participation à des enchères, de plates-formes en ligne qui sont mises à la disposition des professionnels et des consommateurs, ne devrait pas être considérée comme une vente aux enchères publiques au sens de la présente directive.
- (25) Les contrats liés à la fourniture de chauffage urbain devraient relever de la présente directive de même que les contrats relatifs à la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité. Par «chauffage urbain», on entend la fourniture de chaleur, entre autres sous la forme de vapeur ou d'eau chaude, à partir d'une installation centrale de production à travers un système de transmission et de distribution vers plusieurs bâtiments, aux fins de chauffage.
- (26) Les contrats relatifs au transfert de biens immobiliers ou de droits sur des biens immobiliers, ou à la création ou l'acquisition de tels biens immobiliers ou droits, les contrats concernant la construction de bâtiments neufs ou la transformation substantielle de bâtiments existants, ainsi que les contrats relatifs à la location de logements à des fins résidentielles, sont déjà soumis à un certain nombre d'exigences spécifiques dans la législation nationale. Ces contrats sont, par exemple, des ventes de biens immobiliers à construire et de contrats de vente à crédit. Les dispositions de la présente directive ne sont pas appropriées en ce qui concerne ces contrats, qui devraient par conséquent être exclus de son champ d'application. Il faut entendre par transformation substantielle, une transformation comparable à la construction d'un nouveau bâtiment, par exemple lorsque seule la façade d'un ancien bâtiment est conservée. Les contrats de service relatifs en particulier à la construction d'annexes à des bâtiments (par exemple un garage ou une véranda) ou à la réparation et à la rénovation de bâtiments à l'exclusion des transformations substantielles, devraient entrer dans le champ d'application de la présente directive, tout comme ceux relatifs aux services d'un agent immobilier et les contrats relatifs à la location de logements à des fins non résidentielles.
- (27) Les services de transport comprennent le transport des passagers et le transport de biens. Le transport de passagers devrait être exclu du champ d'application de la présente directive, étant donné qu'il est déjà régi par d'autres actes législatifs de l'Union ou, dans le cas des transports publics et des taxis, par une réglementation nationale. Cependant, les dispositions de la présente directive protégeant les consommateurs contre des frais excessifs pour l'utilisation de moyens de paiement ou contre des coûts cachés devraient également s'appliquer aux contrats de transport de passagers. En ce qui concerne le transport de biens et la location de voitures, qui sont des services, les consommateurs devraient bénéficier de la protection offerte par la présente directive, excepté en ce qui concerne le droit de rétractation.
- (28) Afin d'éviter une charge administrative trop lourde sur les professionnels, les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la présente directive dans les cas où des biens ou des services de faible valeur sont vendus hors établissement. Le seuil financier devrait être fixé à un niveau qui soit suffisamment bas pour n'exclure que les achats de faible importance. Les États membres devraient pouvoir définir cette valeur dans leur législation nationale, étant entendu que celle-ci ne peut être supérieure à 50 EUR. Lorsqu'au moins deux contrats ayant des objets connexes sont conclus en même temps par le consommateur, le coût total de ces contrats devrait être pris en compte afin d'appliquer ce seuil.

- (29) Les services sociaux présentent des caractéristiques fondamentalement différentes qui transparaissent dans la législation spécifique au secteur, en partie au niveau de l'Union et en partie au niveau national. Les services sociaux comprennent, d'une part, les services aux personnes particulièrement défavorisées ou à faibles revenus ainsi que les services aux personnes et aux familles qui ont besoin d'aide pour accomplir des tâches quotidiennes courantes et, d'autre part, les services fournis à toutes les personnes qui ont un besoin particulier d'aide, de soutien, de protection ou d'encouragement au cours d'une phase déterminée de leur vie. Les services sociaux englobent, entre autres, les services aux enfants et à la jeunesse, les services d'aide aux familles, aux parents isolés et aux personnes âgées et les services aux migrants. Les services sociaux comprennent à la fois les prestations de soins de courte et de longue durée, par exemple les services dispensés par des services de soins à domicile, ou fournis dans des résidences offrant des services et dans des maisons de retraite ou des foyers-logements («maisons de soins»). Les services sociaux ne comprennent pas seulement les services qui sont assurés par l'État au niveau national, régional ou local, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État, mais aussi les services fournis par des prestataires privés. Les dispositions figurant dans la présente directive ne sont pas adaptées aux services sociaux, qui devraient dès lors être exclus de son champ d'application.
- (30) Les soins de santé doivent faire l'objet d'une réglementation spécifique, en raison de leur complexité technique, de l'importance qu'ils revêtent comme service d'intérêt général ainsi que de leur large financement public. Les soins de santé sont définis dans 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 <sup>(1)</sup> comme «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». Dans cette directive, par «professionnel de la santé» il faut entendre un docteur en médecine, un infirmier responsable des soins généraux, un praticien de l'art dentaire, une sage-femme ou un pharmacien au sens de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles <sup>(2)</sup>, un autre professionnel exerçant des activités dans le secteur des soins de santé qui sont réservées à une profession réglementée telle que définie à l'article 3, paragraphe 1, point a), de la directive 2005/36/CE ou une personne considérée comme un professionnel de la santé conformément à la législation de l'État membre de traitement. Les dispositions de la présente directive ne sont pas adaptées aux soins de santé, qui devraient dès lors être exclus de son champ d'application.
- (31) Il convient que les jeux soient exclus du champ d'application de la présente directive. Les activités de jeux d'argent sont celles qui impliquent des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les casinos et les transactions portant sur des paris. Les États membres devraient avoir la faculté d'adopter des mesures de protection des consommateurs différentes, y compris plus strictes, en ce qui concerne ces activités.
- (32) La législation de l'Union en vigueur, entre autres en matière de services financiers aux consommateurs ou de voyages à forfait et de multipropriété, contient de nombreuses règles relatives à la protection des consommateurs. Par conséquent, la présente directive ne devrait pas s'appliquer aux contrats conclus dans ces secteurs. Concernant les services financiers, les États membres devraient être encouragés à s'inspirer de la législation de l'Union en vigueur en la matière lorsqu'ils légifèrent dans des domaines non réglementés au niveau de l'Union, de manière à assurer des conditions égales pour tous les consommateurs et tous les contrats relatifs aux services financiers.
- (33) Le professionnel devrait être tenu d'informer à l'avance le consommateur de toute disposition impliquant le versement d'une caution au professionnel par le consommateur, y compris des dispositions prévoyant le blocage d'un montant sur la carte de crédit ou de débit du consommateur.
- (34) Le professionnel devrait fournir au consommateur des informations claires et exhaustives avant que le consommateur soit lié par un contrat à distance ou hors établissement, un contrat autre qu'un contrat à distance ou hors établissement, ou toute offre du même type. Lorsqu'il fournit ces informations, le professionnel devrait tenir compte des besoins spécifiques des consommateurs qui sont particulièrement vulnérables en raison d'une infirmité mentale, physique ou psychologique, de leur âge ou de leur crédulité, d'une façon que le professionnel puisse raisonnablement prévoir. Cependant, la prise en compte de ces besoins spécifiques ne devrait pas aboutir à des niveaux différents de protection des consommateurs.
- (35) L'information à fournir par le professionnel au consommateur devrait être obligatoire et ne devrait pas être modifiée. Cependant, les parties contractantes devraient avoir la faculté de s'accorder de manière expresse sur une modification du contenu du contrat conclu par la suite, par exemple en ce qui concerne les modalités de livraison.
- (36) Pour les contrats à distance, les exigences d'information devraient être adaptées afin de tenir compte des contraintes techniques liées à certains médias, telles que les limitations du nombre de caractères sur certains écrans de téléphones portables ou les contraintes de temps pour les spots de téléachat. Dans ces cas, le professionnel devrait respecter un minimum d'exigences en matière d'information et renvoyer le consommateur vers une autre source d'information, par exemple en fournissant un numéro de téléphone gratuit ou un lien hypertexte vers une page internet du professionnel, où les informations utiles sont directement disponibles et facilement accessibles. Concernant l'obligation d'informer le consommateur sur le coût du renvoi des biens qui, en raison de leur nature, ne peuvent normalement être renvoyés par la poste, elle sera réputée satisfaite si, par exemple, le professionnel spécifie un transporteur (par exemple, celui à qui il a confié la livraison du bien) et un prix relatif au coût de renvoi des biens. Lorsque le

<sup>(1)</sup> JO L 88 du 4.4.2011, p. 45.

<sup>(2)</sup> JO L 255 du 30.9.2005, p. 22.

coût de renvoi des biens ne peut raisonnablement être calculé à l'avance par le professionnel, par exemple parce qu'il ne propose pas d'organiser lui-même le renvoi des biens, le professionnel devrait fournir une déclaration indiquant que ce coût sera exigible et qu'il sera peut-être élevé, assortie d'une estimation raisonnable du coût maximal, qui pourrait se fonder sur le coût de livraison au consommateur.

(37) Étant donné qu'en cas de vente à distance le consommateur n'est pas en mesure de voir le bien qu'il achète avant de conclure le contrat, il devrait disposer d'un droit de rétractation. Pour la même raison, le consommateur devrait être autorisé à essayer et inspecter le bien qu'il a acheté, dans la mesure nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. En ce qui concerne les contrats hors établissement, le consommateur devrait avoir un droit de rétractation, compte tenu de la pression psychologique et/ou de l'élément de surprise éventuels. L'exercice du droit de rétractation devrait avoir pour effet d'éteindre l'obligation qui incombe aux parties contractantes en matière d'exécution du contrat.

(38) Les sites de commerce en ligne devraient indiquer 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.

(39) Il est important de veiller à ce que, dans le cas des contrats à distance conclus par l'intermédiaire de sites internet, le consommateur soit en mesure de lire et de comprendre pleinement les principaux éléments du contrat avant de passer sa commande. À cette fin, il convient de prendre des dispositions dans la présente directive concernant les éléments à afficher à proximité de la confirmation requise pour passer la commande. Il est également important de veiller à ce que, dans de telles situations, le consommateur soit en mesure de déterminer le moment où il contracte l'obligation de payer le professionnel. Dès lors, il convient d'attirer spécialement l'attention du consommateur, au moyen d'une formulation dénuée d'ambiguïté, sur le fait que passer commande entraîne l'obligation de payer le professionnel.

(40) La durée actuelle du délai de rétractation, qui varie tant entre les différents États membres que pour les contrats à distance et les contrats hors établissement, crée une insécurité juridique et génère des coûts de mise en conformité. Le même délai de rétractation devrait s'appliquer à tous les contrats à distance et hors établissement. Dans le cas des contrats de service, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter de la conclusion du contrat. Dans le cas des contrats de vente, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le consommateur prend physiquement possession des biens. En outre, le consommateur devrait être en mesure d'exercer son droit de rétractation

avant de prendre physiquement possession des biens. Si des biens multiples sont commandés en une fois par le consommateur mais livrés séparément, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du dernier bien. Lorsqu'un bien est livré en lots ou pièces multiples, le délai de rétractation devrait expirer au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.

(41) Afin de garantir la sécurité juridique, il convient que le règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil du 3 juin 1971 portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes <sup>(1)</sup> s'applique au calcul des délais prévus par la présente directive. En conséquence, tous les délais prévus dans la présente directive devraient s'entendre en jours calendaires. Si un délai exprimé en jours est à compter à partir du moment où survient un événement ou s'effectue un acte, le jour au cours duquel a lieu cet événement ou s'effectue cet acte ne devrait pas compter dans le délai.

(42) Les dispositions relatives au droit de rétractation devraient être sans préjudice des dispositions législatives et réglementaires des États membres qui régissent la résiliation ou le caractère non exécutoire d'un contrat ou la possibilité pour le consommateur de remplir ses obligations contractuelles avant le terme fixé dans le contrat.

(43) Si le professionnel a omis d'informer correctement le consommateur avant la conclusion d'un contrat à distance ou hors établissement, le délai de rétractation devrait être prolongé. Toutefois, afin de garantir la sécurité juridique concernant la durée du délai de rétractation, il convient d'introduire un délai de prescription de douze mois.

(44) Les disparités dans l'exercice du droit de rétractation dans les États membres ont entraîné des coûts pour les professionnels pratiquant la vente transfrontalière. L'introduction d'un modèle de formulaire de rétractation harmonisé, que le consommateur a la possibilité d'utiliser, devrait simplifier le processus de rétractation et apporter une sécurité juridique. C'est pourquoi les États membres devraient s'abstenir d'ajouter toute exigence de présentation au modèle de formulaire dans l'Union, par exemple en matière de taille de caractères. Le consommateur devrait toutefois conserver la faculté de se rétracter dans ses propres termes, pour autant que la déclaration faisant état de sa décision de se rétracter du contrat qu'il adresse au professionnel soit sans ambiguïté. Une lettre, un appel téléphonique ou le renvoi du bien avec une déclaration explicite pourrait remplir cette condition mais la charge de la preuve de la rétractation dans les délais fixés par la directive devrait incomber au consommateur. C'est pourquoi, il est de l'intérêt du consommateur d'utiliser un support durable lorsqu'il transmet sa rétractation au professionnel.

<sup>(1)</sup> JO L 124 du 8.6.1971, p. 1.

- (45) L'expérience ayant montré que de nombreux consommateurs et professionnels préfèrent communiquer via le site internet du professionnel, ce dernier devrait avoir la possibilité de permettre au consommateur de remplir un formulaire en ligne. Dans ce cas, le professionnel devrait envoyer sans délai un accusé de réception, par exemple, par courrier électronique.
- (46) Au cas où le consommateur se rétracterait du contrat, le professionnel devrait rembourser tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris ceux couvrant les dépenses engagées par le professionnel pour livrer les biens au consommateur. Le remboursement ne devrait pas se faire au moyen d'un bon d'achat, sauf si le consommateur a utilisé des bons d'achat pour la transaction initiale ou les a expressément acceptés. Si le consommateur choisit expressément un certain mode de livraison (par exemple, une livraison express en vingt-quatre heures) alors que le professionnel avait offert un mode de livraison ordinaire et généralement acceptable, qui aurait entraîné des frais de livraison moindres, le consommateur devrait supporter la différence de coûts entre ces deux types de livraison.
- (47) Certains consommateurs exercent leur droit de rétractation après avoir utilisé les biens dans une mesure qui excède ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement du bien. Dans ce cas, le consommateur ne devrait pas perdre son droit de rétractation, mais devrait répondre de toute dépréciation des biens. Pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement des biens, le consommateur devrait uniquement les manipuler et les inspecter d'une manière qui lui serait également permise en magasin. Par exemple, il devrait seulement essayer un vêtement et non pas le porter. Par conséquent, le consommateur devrait manipuler et inspecter les biens avec toute la précaution nécessaire au cours de la période de rétractation. Les obligations du consommateur en cas de rétractation ne devraient pas le dissuader d'exercer son droit de rétractation.
- (48) Le consommateur devrait être tenu de renvoyer les biens dans un délai de quatorze jours après notification au professionnel de sa décision de se rétracter du contrat. Dans les cas où soit le professionnel, soit le consommateur ne remplit pas les obligations liées à l'exercice du droit de rétractation, il convient d'appliquer les sanctions prévues par la législation nationale, conformément à la présente directive, ainsi que les dispositions du droit des contrats.
- (49) Des exceptions au droit de rétractation devraient exister, tant pour les contrats à distance que pour les contrats hors établissement. Il se pourrait que ce droit de rétractation n'ait pas lieu d'être, par exemple compte tenu de la nature des biens ou des services particuliers. C'est le cas par exemple du vin fourni longtemps après la conclusion d'un contrat à caractère spéculatif, dont la valeur dépend des fluctuations du marché (vin en primeur). Le droit de rétractation ne devrait pas s'appliquer aux biens fabriqués sur demande précise du consommateur ou qui sont manifestement personnalisés, tels que des rideaux sur mesure, ni à la livraison de carburant, par exemple, qui est un bien qui, par nature, ne peut être dissocié, une fois livré, des autres éléments auxquels il a été mélangé. L'octroi d'un droit de rétractation au consommateur pourrait également être inapproprié dans le cas de certains services pour lesquels la conclusion du contrat implique la réservation de capacités que le professionnel aura peut-être des difficultés à remplir en cas d'exercice du droit de rétractation. Tel pourrait être le cas par exemple pour les réservations d'hôtels et de résidences de vacances ou pour des événements culturels ou sportifs.
- (50) D'une part, le consommateur devrait pouvoir jouir de son droit de rétractation, même s'il a demandé la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation. D'autre part, si le consommateur exerce son droit de rétractation, le professionnel devrait avoir l'assurance d'être convenablement rémunéré pour le service qu'il a fourni. Le calcul du montant approprié devrait reposer sur le prix convenu dans le contrat à moins que le consommateur ne démontre que le prix total est lui-même disproportionné, auquel cas le montant à payer doit être calculé sur la base de la valeur marchande du service fourni. La valeur marchande devrait se définir en comparant le prix d'un service équivalent fourni par d'autres professionnels au moment de la conclusion du contrat. C'est pourquoi le consommateur devrait demander la prestation de services avant l'expiration du délai de rétractation en formulant cette demande de manière expresse et, dans le cas de contrats hors établissement, sur un support durable. De même, le professionnel devrait, en utilisant un support durable, informer le consommateur de toute obligation quant au paiement des coûts proportionnels correspondant au service déjà fourni. Pour les contrats portant à la fois sur des biens et des services, les règles de la présente directive concernant le renvoi des biens devraient s'appliquer au volet «biens» et le régime de rémunération des services devrait s'appliquer au volet «services».
- (51) Les principales difficultés rencontrées par les consommateurs et l'une des principales sources de litige avec les professionnels concernent la livraison des biens, notamment la perte ou l'endommagement au cours du transport ainsi que les livraisons tardives ou incomplètes. Il y a donc lieu de clarifier et d'harmoniser les règles nationales relatives au moment de la livraison. Le lieu et les modalités de livraison, ainsi que les dispositions relatives à la détermination des conditions du transfert de propriété des biens et du moment auquel il a lieu, devraient continuer de relever du droit national et ne devraient dès lors pas être concernés par la présente directive. Les règles relatives à la livraison établies dans la présente directive devraient prévoir la possibilité, pour le consommateur, de permettre à un tiers d'obtenir en son nom la possession physique ou le contrôle des biens. Il convient de considérer que le consommateur a le contrôle des biens lorsque lui-même, ou un tiers qu'il a désigné, a accès aux biens pour les utiliser en tant que propriétaire, ou a la capacité de les revendre (par exemple, lorsqu'il a reçu les clés ou qu'il est entré en possession des documents de propriété).

- (52) Dans le cadre des contrats de vente, la livraison de biens peut se faire sous diverses formes, soit immédiatement, soit à une date ultérieure. Si les parties ne se sont pas entendues sur une date de livraison déterminée, le professionnel devrait livrer le bien dans les meilleurs délais et au plus tard trente jours après la date de conclusion du contrat. Les règles relatives au retard de livraison devraient également tenir compte des biens qui doivent être fabriqués ou acquis spécialement pour le consommateur et que le professionnel ne peut pas réutiliser sans subir une perte considérable. C'est pourquoi il devrait être prévu dans la présente directive une disposition accordant, dans certaines circonstances, un délai supplémentaire raisonnable au professionnel. Lorsque le professionnel n'a pas livré les biens dans le délai convenu avec le consommateur, ce dernier devrait, avant de pouvoir mettre fin au contrat, enjoindre au professionnel d'effectuer la livraison dans un délai raisonnable supplémentaire et avoir le droit de mettre fin au contrat si le professionnel n'a pas livré les biens dans ce délai supplémentaire. Cette disposition ne devrait toutefois pas s'appliquer lorsque le professionnel a refusé de livrer les biens dans une déclaration dénuée d'ambiguïté. Elle ne devrait pas non plus s'appliquer dans certaines circonstances, lorsque le délai de livraison constitue un élément essentiel du contrat comme, par exemple, dans le cas d'une robe de mariée, qu'il convient de livrer avant le mariage. Ni lorsque le consommateur informe le professionnel que la livraison à une date précise est essentielle. À cette fin, le consommateur peut utiliser les coordonnées du professionnel fournies conformément à la présente directive. Dans ces cas spécifiques, si le professionnel n'a pas effectué la livraison en temps voulu, le consommateur devrait avoir le droit de mettre fin au contrat immédiatement après l'expiration du délai de livraison convenu initialement. La présente directive devrait être sans préjudice des dispositions prévoyant en droit national les modalités de notification au professionnel par le consommateur de sa volonté de mettre fin au contrat.
- (53) En plus du droit dont jouit le consommateur de mettre fin au contrat lorsque le professionnel n'a pas respecté ses obligations de livraison des biens en vertu de la présente directive, le consommateur peut, conformément au droit national applicable, avoir recours à d'autres solutions: il peut, par exemple, accorder au professionnel un délai supplémentaire pour la livraison, réclamer l'exécution forcée du contrat, suspendre le paiement et réclamer des dommages et intérêts.
- (54) Conformément à l'article 52, paragraphe 3, de la directive 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur<sup>(1)</sup>, les États membres devraient avoir la faculté d'interdire ou de limiter le droit des professionnels de demander des frais aux consommateurs compte tenu de la nécessité d'encourager la concurrence et de favoriser l'utilisation de moyens de paiement efficaces. En tout état de cause, il devrait être interdit aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de certains moyens de paiement.
- (55) Lorsque les biens sont expédiés au consommateur par le professionnel, le moment du transfert du risque pourrait, en cas de perte ou de dommage, être source de litiges. C'est pourquoi la présente directive devrait prévoir que le consommateur est protégé contre tout risque de perte des biens ou d'endommagement causé à ceux-ci qui surviendrait avant qu'il soit entré physiquement en possession des biens. Le consommateur devrait être protégé au cours d'un transport organisé ou effectué par le professionnel, même si le consommateur a choisi un mode de livraison particulier parmi une gamme de possibilités offertes par le professionnel. Par ailleurs, cette disposition ne devrait pas s'appliquer aux contrats dans lesquels il appartient au consommateur de prendre lui-même livraison des biens ou de charger un transporteur d'en prendre livraison. En ce qui concerne le moment où s'opère le transfert de risque, il convient de considérer que le consommateur entre physiquement en possession des biens au moment où il les reçoit.
- (56) Les personnes ou organisations considérées, selon le droit national, comme ayant un intérêt légitime à protéger les droits contractuels des consommateurs devraient disposer du droit d'engager une action, soit devant un tribunal, soit auprès d'une autorité administrative compétente pour statuer sur les réclamations ou pour engager une action en justice appropriée.
- (57) Il est nécessaire que les États membres prévoient des sanctions applicables aux violations de la présente directive et veillent à leur application. Ces sanctions devraient être effectives, proportionnées et dissuasives.
- (58) Le consommateur ne devrait pas être privé de la protection accordée par la présente directive. Si le droit applicable au contrat est celui d'un pays tiers, le règlement (CE) n° 593/2008 devrait s'appliquer afin de déterminer si le consommateur continue de bénéficier de la protection garantie par la présente directive.
- (59) La Commission, après avoir consulté les États membres et les parties prenantes, devrait déterminer le moyen le mieux à même de garantir que tous les consommateurs soient informés de leurs droits sur le lieu de vente.
- (60) Étant donné que la vente forcée, qui consiste en la fourniture de biens ou en la prestation de services au consommateur de manière non demandée, est interdite par la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs dans le marché intérieur («directive sur les pratiques commerciales déloyales»)<sup>(2)</sup>, mais qu'aucun recours contractuel n'est prévu à cet effet, il est nécessaire d'introduire dans la présente directive un recours contractuel dispensant le consommateur de l'obligation de verser toute contreprestation en pareil cas de fourniture ou de prestation non demandée.

(1) JO L 319 du 5.12.2007, p. 1.

(2) JO L 149 du 11.6.2005, p. 22.

- (61) La directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) <sup>(1)</sup> régit déjà les communications non sollicitées et assure un niveau élevé de protection des consommateurs. Les dispositions portant sur cette question qui figurent dans la directive 97/7/CE ne sont dès lors pas nécessaires.
- (62) Il convient pour la Commission de réexaminer la présente directive si l'existence d'entraves au marché intérieur est constatée. Dans le cadre de ce réexamen, la Commission devrait accorder une attention particulière aux possibilités accordées aux États membres de conserver ou d'introduire des dispositions nationales spécifiques, y compris dans certains domaines de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs <sup>(2)</sup> et de la directive 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation <sup>(3)</sup>. Ce réexamen pourrait donner lieu à une proposition de la Commission visant à modifier la présente directive; cette proposition pourrait comporter une modification d'autres actes législatifs en matière de protection des consommateurs, reflétant ainsi l'engagement pris par la Commission dans le cadre de sa stratégie pour la politique des consommateurs de réviser l'acquis de l'Union afin d'atteindre un niveau commun élevé de protection des consommateurs.
- (63) Il convient de modifier les directives 93/13/CEE et 1999/44/CE pour obliger les États membres à informer la Commission quant à l'adoption de dispositions nationales spécifiques dans certains domaines.
- (64) Il convient d'abroger les directives 85/577/CEE et 97/7/CE.
- (65) Étant donné que l'objectif de la présente directive, à savoir contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur, ne peut pas être réalisé de manière suffisante par les États membres et peut donc être mieux réalisé 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.
- (66) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus notamment par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne.
- (67) Conformément au point 34 de l'accord interinstitutionnel «Mieux légiférer» <sup>(4)</sup>, les États membres sont encouragés à

établir, pour eux-mêmes et dans l'intérêt de l'Union, leurs propres tableaux, qui illustrent, dans la mesure du possible, la concordance entre la présente directive et les mesures de transposition et à les rendre publics,

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DIRECTIVE:

#### CHAPITRE I

### OBJET, DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

#### Article premier

##### Objet

L'objectif de la présente directive est de contribuer, en atteignant un niveau élevé de protection du consommateur, au bon fonctionnement du marché intérieur en rapprochant certains aspects des dispositions législatives, réglementaires et administratives des États membres relatives aux contrats conclus entre les consommateurs et les professionnels.

#### Article 2

##### Définitions

Aux fins de la présente directive, on entend par:

- 1) «consommateur», toute personne physique qui, dans les contrats relevant de la présente directive, 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 en ce qui concerne des contrats relevant de la présente directive;
- 3) «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 de la présente directive lorsqu'ils sont conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée;
- 4) «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;
- 5) «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;

<sup>(1)</sup> JO L 201 du 31.7.2002, p. 37.

<sup>(2)</sup> JO L 95 du 21.4.1993, p. 29.

<sup>(3)</sup> JO L 171 du 7.7.1999, p. 12.

<sup>(4)</sup> JO C 321 du 31.12.2003, p. 1.

- 6) «contrat de service», tout contrat autre qu'un contrat de vente en vertu duquel le professionnel fournit ou s'engage à fournir un service au consommateur et le consommateur paie ou s'engage à payer le prix de celui-ci;
- 7) «contrat à distance», tout contrat conclu entre le professionnel et le 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;
- 8) «contrat hors établissement», tout contrat entre le professionnel et le 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 point a); 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;
- 9) «établissement commercial»:
- tout site commercial immeuble où le professionnel exerce son activité en permanence; ou
  - tout site commercial meuble où le professionnel exerce son activité de manière habituelle;
- 10) «support durable», tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- 11) «contenu numérique», des données produites et fournies sous forme numérique;
- 12) «service financier», tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements;
- 13) «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 commissaire-priseur, 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;
- 14) «garantie commerciale», tout engagement du professionnel ou d'un producteur (ci-après «garant») à l'égard du consommateur, en plus de ses obligations légales tenant à la garantie de conformité, en vue du remboursement du prix d'achat, du remplacement ou de la réparation du bien ou de la prestation de tout autre service en relation avec le bien si ce dernier ne répond 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;
- 15) «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.

### Article 3

#### Champ d'application

1. La présente directive s'applique, dans les conditions et dans la mesure prévues par ses dispositions, à tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur. Elle s'applique également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz, d'électricité ou de chauffage urbain, y compris par des fournisseurs publics, dans la mesure où ces biens sont fournis sur une base contractuelle.

2. Si l'une des dispositions de la présente directive est contraire à une disposition d'un autre acte de l'Union régissant des secteurs spécifiques, la disposition de cet autre acte de l'Union prime et s'applique à ces secteurs spécifiques.

3. La présente directive ne s'applique pas aux contrats:

- 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;
- portant sur les soins de santé tels que définis à l'article 3, point a), de la directive 2011/24/UE, que ces services soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins;
- 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;
- 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 de la directive 90/314/CEE du Conseil du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait <sup>(1)</sup>;
- h) qui relèvent du champ d'application de la directive 2008/122/CE du Parlement européen 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 <sup>(2)</sup>;
- i) qui sont établis, conformément aux droits des États membres, par un officier public tenu par la loi à l'indépendance et à l'impartialité et devant veiller, en fournissant une information juridique complète, à ce que le consommateur ne conclue le contrat qu'après mûre réflexion juridique et en toute connaissance de sa portée juridique;
- j) portant sur la fourniture de denrées alimentaires, de boissons ou d'autres biens ménagers de consommation courante, qui sont livrés physiquement par un professionnel lors de tournées fréquentes et régulières au domicile, au lieu de résidence ou de travail du consommateur;
- k) portant sur les services de transport de passagers, à l'exception de l'article 8, paragraphe 2, et des articles 19 et 22;
- 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.

4. Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer la présente directive ou de ne pas maintenir ou introduire des dispositions nationales correspondantes, pour les contrats hors établissement pour lesquels le paiement à charge du consommateur n'excède pas 50 EUR. Les États membres peuvent prévoir une valeur inférieure dans leur législation nationale.

5. La présente directive n'a pas d'incidence sur les dispositions générales du droit des contrats prévues au niveau national, notamment les règles relatives à la validité, à la formation et aux effets des contrats, dans la mesure où les aspects généraux du droit des contrats ne sont pas régis par la présente directive.

6. La présente directive n'empêche pas les professionnels de proposer aux consommateurs des accords contractuels allant au-delà de la protection qu'elle prévoit.

#### Article 4

##### Niveau d'harmonisation

Les États membres s'abstiennent de maintenir ou d'introduire, dans leur droit national, des dispositions s'écartant de celles fixées par la présente directive, notamment des dispositions plus strictes ou plus souples visant à assurer un niveau différent de protection des consommateurs, sauf si la présente directive en dispose autrement.

#### CHAPITRE II

##### INFORMATION DES CONSOMMATEURS CONCERNANT LES CONTRATS AUTRES QUE LES CONTRATS À DISTANCE OU HORS ÉTABLISSEMENT

#### Article 5

##### Obligations d'information concernant les contrats autres que les contrats à distance ou hors établissement

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 fournit au consommateur les informations suivantes, d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte:

- 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, 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 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;

<sup>(1)</sup> JO L 158 du 23.6.1990, p. 59.

<sup>(2)</sup> JO L 33 du 3.2.2009, p. 10.

- 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, 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. Les États membres ne sont pas tenus d'appliquer le paragraphe 1 aux contrats qui portent sur des transactions intéressant la vie quotidienne et qui sont exécutés dès leur conclusion.

4. Les États membres peuvent maintenir ou adopter des exigences supplémentaires en matière d'information précontractuelle pour les contrats auxquels s'applique le présent article.

### CHAPITRE III

#### INFORMATION DES CONSOMMATEURS ET DROIT DE RÉTRACTATION CONCERNANT LES CONTRATS À DISTANCE ET LES CONTRATS HORS ÉTABLISSEMENT

##### Article 6

#### Obligations d'information concernant les contrats à distance et les contrats hors établissement

1. Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance ou hors établissement ou par une offre du même type, le professionnel lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes:
- 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, par exemple son nom commercial;
- c) l'adresse géographique où le professionnel est établi ainsi que le numéro de téléphone du professionnel, 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;
- d) si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point c), 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;
- e) le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ou, lorsque le prix ne peut être raisonnablement 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 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;
- 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) les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, 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 11, paragraphe 1, ainsi que le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, point B;
- i) le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et, pour les contrats à distance, si le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;
- j) au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables au professionnel conformément à l'article 14, paragraphe 3;
- k) lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article 16, 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) un 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 2, point f), de la directive 2005/29/CE, 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 au paragraphe 1, points b), c) et d), peuvent être remplacées par des renseignements équivalents concernant le commissaire-priseur.

4. Les informations visées au paragraphe 1, points h), i) et j), peuvent être fournies au moyen des informations standardisées sur la rétractation figurant à l'annexe I, point A. Le professionnel a respecté les obligations d'information énoncées au paragraphe 1, points h), i) et j), s'il a fourni lesdites informations au consommateur, correctement complétées.

5. Les informations visées au paragraphe 1 font partie intégrante du contrat à distance ou 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 visés au paragraphe 1, point e), ou aux frais de renvoi du bien, visés au paragraphe 1, point i), le consommateur ne supporte pas ces frais.

7. Les États membres peuvent conserver ou introduire dans leur droit national des exigences linguistiques en matière d'information contractuelle, pour faire en sorte que ces informations soient aisément comprises par les consommateurs.

8. Les exigences en matière d'information prévues par la présente directive complètent celles qui figurent dans la directive 2006/123/CE et dans la directive 2000/31/CE et n'empêchent pas les États membres d'imposer des exigences supplémentaires en matière d'information conformément aux directives précitées.

Sans préjudice du premier alinéa, si une disposition de la directive 2006/123/CE ou de la directive 2000/31/CE concernant le contenu de l'information ou ses modalités de fourniture est contraire à une disposition de la présente directive, la disposition de la présente directive prime.

9. La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées dans le présent chapitre incombe au professionnel.

#### Article 7

#### **Obligations formelles concernant les contrats hors établissement**

1. S'agissant des contrats hors établissement, le professionnel fournit les informations prévues à l'article 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 16, point m).

3. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, le professionnel exige 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 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 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 6, paragraphe 1.

Les États membres peuvent décider de ne pas appliquer le présent paragraphe.

5. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute autre exigence de forme en matière d'information précontractuelle en ce qui concerne l'exécution des obligations d'information énoncées dans la présente directive.

#### Article 8

##### Obligations formelles concernant les contrats à distance

1. En ce qui concerne les contrats à distance, le professionnel fournit au consommateur les informations prévues à l'article 6, paragraphe 1, ou met ces informations à sa disposition 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 6, paragraphe 1, points a), e), o) et p).

Le professionnel veille à ce que le consommateur, lorsqu'il passe sa commande, reconnaît explicitement que celle-ci implique une obligation de payer. Si, pour passer une commande, il faut activer un bouton ou une fonction similaire, le bouton ou la fonction similaire porte uniquement la mention facilement lisible «commande avec obligation de paiement» ou une formule analogue, dénuée d'ambiguïté, indiquant que passer la commande oblige à payer le professionnel. Si le professionnel ne respecte pas le présent alinéa, le consommateur n'est pas lié par le contrat ou par la commande.

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 6, paragraphe 1, points a), b), e), h) et o). Le professionnel fournit au consommateur les autres informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sous une forme adaptée conformément au paragraphe 1 du présent article.

5. Sans préjudice du paragraphe 4, lorsque le professionnel contacte par téléphone le consommateur en vue de conclure un contrat à distance, il décline, au début de la 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, les États membres peuvent disposer que le professionnel doit confirmer l'offre auprès du consommateur et que le consommateur n'est lié par l'offre qu'après l'avoir signée ou l'avoir acceptée par écrit. Les États membres peuvent également prévoir que de telles confirmations doivent avoir lieu sur un support durable.

7. Le professionnel fournit au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable et dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat à distance et, au plus tard, au moment de la livraison du bien ou avant le début de l'exécution du service. Cette confirmation comprend:

- a) toutes les informations visées à l'article 6, paragraphe 1, sauf si le professionnel a déjà fourni ces informations au consommateur sur un support durable avant la conclusion du contrat à distance; et
- b) le cas échéant, la confirmation de l'accord préalable exprès et la reconnaissance par le consommateur conformément à l'article 16, point m).

8. Lorsqu'un consommateur veut que la prestation d'un service ou la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ou de chauffage urbain commence pendant le délai de rétractation prévu à l'article 9, paragraphe 2, le professionnel exige du consommateur qu'il en fasse la demande expresse.

9. 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 9 et 11 de la directive 2000/31/CE.

10. Les États membres s'abstiennent d'imposer toute autre exigence de forme en matière d'information précontractuelle en ce qui concerne l'exécution des obligations d'information énoncées dans la présente directive.

#### Article 9

##### Droit de rétractation

1. En dehors des cas où les exceptions prévues à l'article 16 s'appliquent, le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours 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 13, paragraphe 2, et à l'article 14.

2. Sans préjudice de l'article 10, le délai de rétractation visé au paragraphe 1 du présent article expire après une période de quatorze jours 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. Les États membres s'abstiennent d'interdire aux parties contractantes d'exécuter leurs obligations contractuelles

pendant le délai de rétractation. Cependant, dans le cas des contrats hors établissement, les États membres peuvent maintenir la législation nationale en vigueur qui interdit au professionnel de recevoir un paiement du consommateur pendant une période déterminée après la conclusion du contrat.

#### Article 10

##### Défaut d'information sur le droit de rétractation

1. Si le professionnel omet d'informer le consommateur de son droit de rétractation comme l'exige l'article 6, paragraphe 1, point h), le délai de rétractation expire au terme d'une période de douze mois à compter de la fin du délai de rétractation initial, déterminé conformément à l'article 9, paragraphe 2.

2. Si le professionnel a communiqué au consommateur les informations prévues au paragraphe 1 du présent article dans un délai de douze mois à compter du jour visé à l'article 9, paragraphe 2, le délai de rétractation expire au terme d'une période de quatorze jours à compter du jour où le consommateur a reçu ces informations.

#### Article 11

##### Exercice du droit de rétractation

1. 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 figurant à l'annexe I, partie B; ou
- b) faire une autre déclaration dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter du contrat.

Les États membres s'abstiennent d'imposer toute exigence de forme relative au modèle de formulaire de rétractation autre que celles visées à l'annexe I, partie B.

2. Le consommateur a exercé son droit de rétractation dans le délai de rétractation visé à l'article 9, paragraphe 2, et à l'article 10 s'il adresse la communication concernant l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai.

3. Le professionnel peut donner au consommateur, en plus des possibilités visées au paragraphe 1, la faculté de remplir et de transmettre en ligne, sur le site internet du professionnel, soit le modèle de formulaire de rétractation figurant à l'annexe I, partie B, soit une autre déclaration dénuée d'ambiguïté. Dans ces cas, le professionnel communique sans délai au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable.

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

### Article 12

#### Effets de la rétractation

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.

### Article 13

#### Obligations du professionnel en cas de rétractation

1. Le professionnel rembourse tous les paiements reçus de la part du consommateur, y compris, le cas échéant, les frais de livraison, sans retard excessif et en tout état de cause dans les quatorze jours suivant celui où il est informé de la décision du consommateur de se rétracter du contrat conformément à l'article 11.

Le professionnel effectue le remboursement visé au premier alinéa 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, 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.

### Article 14

#### Obligations du consommateur en cas de rétractation

1. À 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, 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 11. 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.

2. 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 6, paragraphe 1, point h).

3. Lorsque le consommateur exerce son droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article 7, paragraphe 3, ou à l'article 8, paragraphe 8, 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.

4. 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 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 7, paragraphe 3, et de l'article 8, paragraphe 8; 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 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 7, paragraphe 2, ou à l'article 8, paragraphe 7.

5. Sauf disposition contraire de l'article 13, paragraphe 2, et du présent article, le consommateur n'encourt aucune responsabilité du fait de l'exercice du droit de rétractation.

#### Article 15

##### Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats accessoires

1. Sans préjudice de l'article 15 de la directive 2008/48/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 avril 2008 concernant les contrats de crédit aux consommateurs <sup>(1)</sup>, l'exercice par le consommateur de son droit de rétractation d'un contrat à distance ou d'un contrat hors établissement conformément aux articles 9 à 14 de la présente directive a pour effet de mettre automatiquement fin à tout contrat accessoire, sans frais pour le consommateur, à l'exception de ceux prévus à l'article 13, paragraphe 2, et à l'article 14 de la présente directive.

2. Les États membres déterminent les modalités pour mettre fin à ces contrats.

#### Article 16

##### Exceptions au droit de rétractation

Les États membres ne prévoient pas le droit de rétractation énoncé aux articles 9 à 15 pour ce qui est des contrats à distance et des contrats hors établissement en ce qui concerne ce qui suit:

- a) les contrats de service après que le service a été pleinement exécuté si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel;
- b) la fourniture de biens ou de services dont le prix dépend de fluctuations sur le marché financier échappant au contrôle du professionnel et susceptibles de se produire pendant le délai de rétractation;
- c) la fourniture de biens confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés;
- d) la fourniture de biens susceptibles de se détériorer ou de se périmer rapidement;
- e) la 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) la fourniture de biens qui, après avoir été livrés, et de par leur nature, sont mélangés de manière indissociable avec d'autres articles;
- g) la 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) les contrats 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, 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) la fourniture d'enregistrements audio ou vidéo scellés ou de logiciels informatiques scellés et qui ont été descellés après livraison;
- j) la fourniture d'un journal, d'un périodique ou d'un magazine sauf pour les contrats d'abonnement à ces publications;
- k) les contrats conclus lors d'une enchère publique;
- l) la prestation de services d'hébergement autres qu'à des fins résidentielles, de transport de biens, de location de voitures, de restauration ou de services liés à des activités de loisirs si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique;
- m) la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel si l'exécution a commencé avec l'accord préalable exprès du consommateur, lequel a également reconnu qu'il perdra ainsi son droit de rétractation.

#### CHAPITRE IV

##### AUTRES DROITS DES CONSOMMATEURS

#### Article 17

##### Champ d'application

1. Les articles 18 et 20 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.

2. Les articles 19, 21 et 22 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.

<sup>(1)</sup> JO L 133 du 22.5.2008, p. 66.

*Article 18***Livraison**

1. Sauf si les parties en disposent autrement concernant le moment de la livraison, le professionnel livre les biens en en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard trente jours après la conclusion du contrat.

2. En cas de manquement du professionnel à l'obligation de livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans les délais prévus au paragraphe 1, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances. Si le professionnel n'a pas effectué la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

Le premier alinéa n'est pas applicable aux contrats de vente lorsque le professionnel a refusé de livrer le bien ou lorsque la livraison dans le délai de livraison convenu est essentielle compte tenu de toutes les circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou lorsque le consommateur informe 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 ces cas, si le professionnel n'effectue pas la livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans les délais prévus au paragraphe 1, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat immédiatement.

3. Lorsqu'il est mis fin au contrat, le professionnel rembourse, sans retard excessif, toute somme payée en application du contrat.

4. Outre la possibilité de mettre fin au contrat prévue au paragraphe 2, le consommateur peut faire usage d'autres recours prévus par le droit national.

*Article 19***Frais pour l'utilisation du moyen de paiement**

S'agissant de l'utilisation d'un moyen de paiement donné, les États membres interdisent aux professionnels de facturer aux consommateurs des frais supérieurs aux coûts qu'ils supportent pour l'utilisation de ces mêmes moyens.

*Article 20***Transfert du risque**

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.

*Article 21***Communication au téléphone**

Les États membres veillent à ce que, 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 soit pas 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.

*Article 22***Paiements supplémentaires**

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.

## CHAPITRE V

**DISPOSITIONS GÉNÉRALES***Article 23***Exécution**

1. Les États membres veillent à ce qu'il existe des moyens adéquats et efficaces permettant de faire respecter la présente directive.

2. Les moyens visés au paragraphe 1 comprennent des dispositions permettant à un ou plusieurs des organismes ci-après, tels que déterminés par le droit national, de saisir en vertu dudit droit les tribunaux ou les organes administratifs compétents pour faire appliquer les dispositions nationales transposant la présente directive:

- a) les organismes publics ou leurs représentants;
- b) les organisations de consommateurs ayant un intérêt légitime à protéger les consommateurs;
- c) les organisations professionnelles ayant un intérêt légitime à agir.

*Article 24***Sanctions**

1. Les États membres déterminent le régime des sanctions applicables aux violations des dispositions nationales prises en application de la présente directive et prennent toute mesure nécessaire pour assurer la mise en œuvre de celles-ci. Les sanctions ainsi prévues doivent être effectives, proportionnées et dissuasives.

2. Les États membres notifient ces dispositions à la Commission au plus tard le 13 décembre 2013 et notifient toute modification ultérieure les concernant dans les meilleurs délais.

#### Article 25

##### **Caractère impératif de la directive**

Si le droit applicable au contrat est le droit d'un État membre, le consommateur ne peut renoncer aux droits qui lui sont conférés par les dispositions nationales transposant la présente directive.

Toute clause contractuelle qui, d'une manière directe ou indirecte, écarte ou limite les droits découlant de la présente directive ne lie pas le consommateur.

#### Article 26

##### **Information**

Les États membres prennent les mesures appropriées pour informer les consommateurs et les professionnels des dispositions nationales qui transposent la présente directive et incitent, s'il y a lieu, les professionnels et les responsables de code, tels que définis à l'article 2, point g), de la directive 2005/29/CE, à faire connaître leurs codes de conduite aux consommateurs.

#### Article 27

##### **Vente forcée**

Le consommateur est dispensé de l'obligation de verser toute contreprestation en cas de fourniture non demandée d'un bien, d'eau, de gaz, d'électricité, de chauffage urbain ou de contenu numérique, ou de prestation non demandée de services, en violation de l'article 5, paragraphe 5, et de l'annexe I, point 29, de la directive 2005/29/CE. Dans ces cas, l'absence de réponse du consommateur dans un tel cas de fourniture ou de prestation non demandée ne vaut pas consentement.

#### Article 28

##### **Transposition**

1. Au plus tard le 13 décembre 2013, les États membres adoptent et publient les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à la présente directive. Ils communiquent immédiatement à la Commission le texte de ces mesures sous la forme de documents. La Commission exploite ces documents aux fins du rapport visé à l'article 30.

Ils appliquent ces mesures à partir du 13 juin 2014.

Lorsque les États membres adoptent ces mesures, 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 dispositions de la présente directive s'appliquent aux contrats conclus après le 13 juin 2014.

#### Article 29

##### **Obligations en matière de rapports**

1. Lorsqu'un État membre fait usage de l'un des choix réglementaires visés à l'article 3, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphes 7 et 8, à l'article 7, paragraphe 4, à l'article 8, paragraphe 6 et à l'article 9, paragraphe 3, il en informe la Commission au plus tard le 13 décembre 2013, et informe la Commission de tous les changements ultérieurs.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.

#### Article 30

##### **Rapport de la Commission et révision**

Au plus tard le 13 décembre 2016, la Commission présente au Parlement européen et au Conseil un rapport sur l'application de la présente directive. Ce rapport contient en particulier une évaluation des dispositions de la présente directive concernant le contenu numérique, y compris le droit de rétractation. Le rapport est assorti, si nécessaire, de propositions législatives pour l'adaptation de la présente directive à l'évolution dans le domaine des droits des consommateurs.

#### CHAPITRE VI

##### **DISPOSITIONS FINALES**

#### Article 31

##### **Abrogation**

La directive 85/577/CEE et la directive 97/7/CE, telle que modifiée par la directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs <sup>(1)</sup> et par les directives 2005/29/CE et 2007/64/CE, sont abrogées à compter du 13 juin 2014.

Les références aux directives abrogées s'entendent comme faites à la présente directive et sont à lire selon le tableau de correspondance figurant à l'annexe II.

<sup>(1)</sup> JO L 271 du 9.10.2002, p. 16.

*Article 32***Modification de la directive 93/13/CEE**

L'article suivant est inséré dans la directive 93/13/CEE:

*«Article 8 bis*

1. Lorsqu'un État membre adopte des dispositions conformément à l'article 8, il informe la Commission de l'adoption desdites dispositions ainsi que de toutes modifications ultérieures, en particulier lorsque ces dispositions:

- étendent l'appréciation de leur caractère abusif aux clauses contractuelles négociées individuellement ou aux clauses relatives à l'adéquation du prix ou de la rémunération, ou
- contiennent des listes de clauses contractuelles réputées abusives.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.».

*Article 33***Modification de la directive 1999/44/CE**

L'article suivant est inséré dans la directive 1999/44/CE:

*«Article 8 bis***Exigences de déclaration**

1. Lorsque, conformément à l'article 8, paragraphe 2, un État membre adopte des dispositions plus strictes en matière

de protection des consommateurs que celles prévues à l'article 5, paragraphes 1 à 3, et à l'article 7, paragraphe 1, il en informe la Commission, et informe la Commission de tous les changements ultérieurs.

2. La Commission s'assure que les informations visées au paragraphe 1 sont aisément accessibles aux consommateurs et aux professionnels, entre autres sur un site internet spécifique.

3. La Commission transmet les informations visées au paragraphe 1 aux autres États membres et au Parlement européen. La Commission consulte les parties prenantes sur ces informations.».

*Article 34***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 35***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente directive.

Fait à Strasbourg, le 25 octobre 2011.

*Par le Parlement européen*

*Le président*

J. BUZEK

*Par le Conseil*

*Le président*

M. DOWGIELEWICZ

## ANNEXE I

**Informations concernant l'exercice du droit de rétractation**

## A. Informations standardisées sur la rétractation

## Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour [1].

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier [2] votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. [3]

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

## Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. [4]

[5]

[6]

## Instructions à suivre pour remplir les informations

[1]. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat 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 d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.»;

[2]. Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

[3]. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

[4]. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

a) insérez:

- «Nous récupérerons le bien»; ou
- «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

b) insérez:

- «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;
- «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;
- Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou
- Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat: «Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

c) insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de 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, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»

#### B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

---

(\*) Biffez la mention inutile.

## ANNEXE II

## Tableau de correspondance

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
Article 1 <sup>er</sup>		Article 3 lu conjointement avec l'article 2, points 8) et 9), et l'article 16, point h)
	Article 1 <sup>er</sup>	Article 1 <sup>er</sup> lu conjointement avec l'article 2, point 7)
Article 2		Article 2, points 1) et 2)
	Article 2, point 1)	Article 2, point 7)
	Article 2, point 2)	Article 2, point 1)
	Article 2, point 3)	Article 2, point 2)
	Article 2, point 4), première phrase	Article 2, point 7)
	Article 2, point 4), deuxième phrase	—
	Article 2, point 5)	
Article 3, paragraphe 1		Article 3, paragraphe 4
Article 3, paragraphe 2, point a)		Article 3, paragraphe 3, points e) et f)
Article 3, paragraphe 2, point b)		Article 3, paragraphe 3, point j)
Article 3, paragraphe 2, point c)		—
Article 3, paragraphe 2, point d)		Article 3, paragraphe 3, point d)
Article 3, paragraphe 2, point e)		Article 3, paragraphe 3, point d)
Article 3, paragraphe 3		
	Article 3, paragraphe 1, premier tiret	Article 3, paragraphe 3, point d)
	Article 3, paragraphe 1, deuxième tiret	Article 3, paragraphe 3, point l)
	Article 3, paragraphe 1, troisième tiret	Article 3, paragraphe 3, point m)
	Article 3, paragraphe 1, quatrième tiret	Article 3, paragraphe 3, points e) et f)
	Article 3, paragraphe 1, cinquième tiret	Article 6, paragraphe 3, et article 16, point k), en liaison avec l'article 2, point 13)
	Article 3, paragraphe 2, premier tiret	Article 3, paragraphe 3, point j)
	Article 3, paragraphe 2, deuxième tiret	Article 3, paragraphe 3, point f) (pour la location de logements à des fins résidentielles), point g) (pour les voyages à forfait), point h) (pour les biens à temps partagé), point k) (pour les transports de passagers avec certaines exceptions) et article 16, point l) (exemption du droit de rétractation)
Article 4, première phrase		Article 6, paragraphe 1, points b), c) et h), et article 7, paragraphes 1 et 2
Article 4, deuxième phrase		Article 6, paragraphe 1, point a), et article 7, paragraphe 1
Article 4, troisième phrase		Article 6, paragraphe 1
Article 4, quatrième phrase		Article 10
	Article 4, paragraphe 1, point a)	Article 6, paragraphe 1, points b) et c)
	Article 4, paragraphe 1, point b)	Article 6, paragraphe 1, point a)

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
	Article 4, paragraphe 1, point c)	Article 6, paragraphe 1, point e)
	Article 4, paragraphe 1, point d)	Article 6, paragraphe 1, point e)
	Article 4, paragraphe 1, point e)	Article 6, paragraphe 1, point g)
	Article 4, paragraphe 1, point f)	Article 6, paragraphe 1, point h)
	Article 4, paragraphe 1, point g)	Article 6, paragraphe 1, point f)
	Article 4, paragraphe 1, point h)	—
	Article 4, paragraphe 1, point i)	Article 6, paragraphe 1, points o) et p)
	Article 4, paragraphe 2	Article 6, paragraphe 1, lu en liaison avec l'article 8, paragraphes 1, 2 et 4
	Article 4, paragraphe 3	Article 8, paragraphe 5
	Article 5, paragraphe 1	Article 8, paragraphe 7
	Article 5, paragraphe 2	Article 3, paragraphe 3, point m)
	Article 6, paragraphe 1	Article 9, paragraphes 1 et 2, article 10, article 13, paragraphe 2, article 14
	Article 6, paragraphe 2	Article 13 et article 14, paragraphe 1, deuxième et troisième alinéas
	Article 6, paragraphe 3, premier tiret	Article 16, point a)
	Article 6, paragraphe 3, deuxième tiret	Article 16, point b)
	Article 6, paragraphe 3, troisième tiret	Article 16, points c) et d)
	Article 6, paragraphe 3, quatrième tiret	Article 16, point i)
	Article 6, paragraphe 3, cinquième tiret	Article 16, point j)
	Article 6, paragraphe 3, sixième tiret	Article 3, paragraphe 3, point c)
	Article 6, paragraphe 4	Article 15
	Article 7, paragraphe 1	Article 18, paragraphe 1 (pour les contrats de vente)
	Article 7, paragraphe 2	Article 18, paragraphes 2, 3 et 4
	Article 7, paragraphe 3	—
	Article 8	—
	Article 9	Article 27
	Article 10	— (mais voir l'article 13 de la directive 2002/58/CE)
	Article 11, paragraphe 1	Article 23, paragraphe 1
	Article 11, paragraphe 2	Article 23, paragraphe 2
	Article 11, paragraphe 3, point a)	Article 6, paragraphe 9, pour la charge de la preuve dans les informations précontractuelles; pour le reste: —
	Article 11, paragraphe 3, point b)	Article 24, paragraphe 1
	Article 11, paragraphe 4	—
	Article 12, paragraphe 1	Article 25
	Article 12, paragraphe 2	—
	Article 13	Article 3, paragraphe 2
	Article 14	Article 4

Directive 85/577/CEE	Directive 97/7/CE	Présente directive
	Article 15, paragraphe 1	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 2	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 3	Article 28, paragraphe 1
	Article 15, paragraphe 4	Article 30
	Article 16	Article 26
	Article 17	—
	Article 18	Article 34
	Article 19	Article 35
Article 5, paragraphe 1		Articles 9 et 11
Article 12		Article 5, paragraphe 2
Article 6		Article 25
Article 7		Articles 13, 14 et 15
Article 8		Article 4

Annexe du 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») <sup>(1)</sup>	À interpréter comme faisant référence à:
Paragraphe 2 et 11	La présente directive

(1) JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

<b>Article Directive 2011/83/UE</b>	<b>Article Code de la consommation</b>
<b>Objet</b>	
Art. 1	n.a.
<b>Définitions</b>	
Art. 2, point 1)	Art. L. 010-1, point 1)
Art. 2, point 2)	Art. L. 010-1, point 2)
Art. 2, point 3)	Art. L. 213-1 §1, point 1); art. L. 222-1, point 4)
Art. 2, point 4)	Art. L. 222-1, point 5)
Art. 2, point 5)	Art. L. 213-1 §1, point 2)
Art. 2, point 6)	Art. L. 213-1 §1, point 3)
Art. 2, point 7)	Art. L. 222-1, point 1)
Art. 2, point 8)	Art. L. 222-1, point 2)
Art. 2, point 9)	Art. L. 222-1, point 3)
Art. 2, point 10)	Art. L. 010-1, point 3)
Art. 2, point 11)	Art. L. 010-1, point 5)
Art. 2, point 12)	Art. L. 222-1, point 8)
Art. 2, point 13)	Art. L. 010-1, point 4)
Art. 2, point 14)	Art. L. 212-10
Art. 2, point 15)	Art. L. 222-1 point 10
<b>Champ d'application</b>	
Art. 3 §1	Art. L. 010-1, point 2; L. 213-1 §1 à 3; L. 222-3 §2; L. 222-6 §2
Art. 3 §2	Pas transposé car principe juridique général
Art. 3 §3	Art. L. 112-1 §3; art. L. 213-1 §4; art. L. 213-3; art. L-213-6; art. L. 222-2; art. L. 222-4 §2
Art. 3 §4	Art. L. 222-2
Art. 3 §5	Pas d'article spécifique
Art. 3 §6	Pas d'article spécifique
<b>Niveau d'harmonisation</b>	
Art. 4	Pas d'article spécifique
<b>Information des consommateurs/contrats autres qu'à distance et hors établissement</b>	
Art. 5 §1	Art. L. 112-1 §1
Art. 5 §2	Art. L. 112-1 §2
Art. 5 §3	Art. L. 112-1 §3, point n)
Art. 5 §4	n.a.
<b>Information des consommateurs et droit de rétractation/contrats à distance et hors établissement</b>	
Art. 6 §1	Art. L. 222-3 §1; art. L. 222-6 §1
Art. 6 §2	Art. L. 222-3 §2; art. L. 222-6 §2
Art. 6 §3	Art. L. 222-3 §3; art. L. 222-6 §3
Art. 6 §4	Art. L. 222-3 §4; art. L. 222-6 §4
Art. 6 §5	Art. L. 222-3 §5; art. L. 222-6 §5
Art. 6 §6	Art. L. 222-3 §6; art. L. 222-6 §6
Art. 6 §7	n.a.
Art. 6 §8	Art. L. 222-3 §7 et 8; art. L. 222-6 §7 et 8
Art. 6 §9	Art. L. 222-4, paragraphe 9 ; L. 222-11 §2
<b>Obligations formelles concernant les contrats hors établissement</b>	
Art. 7 §1	Art. L. 222-7 §1

Art. 7 §2	Art. L. 222-7 §2
Art. 7 §3	Art. L. 222-7 §3
Art. 7 §4	Art. L. 222-7 §4
Art. 7 §5	Pas d'article spécifique
<b>Obligations formelles concernant les contrats à distance</b>	
Art. 8 §1	Art. L. 222-4 §1
Art. 8 §2	Art. L. 222-4 §2
Art. 8 §3	Art. L. 222-4 §3
Art. 8 §4	Art. L. 222-4 §4
Art. 8 §5	Art. L. 222-4 §5
Art. 8 §6	Art. L. 222-4 §6
Art. 8 §7	Art. L. 222-5
Art. 8 §8	Art. L. 222-4 §7
Art. 8 §9	Art. L. 222-4 §8
Art. 8 §10	n.a.
<b>Droit de rétractation</b>	
Art. 9 §1	Art. L. 221-3; art. L. 222-98 § 1
Art. 9 §2	Art. L. 222-98 § 2
Art. 9 §3	n.a.
<b>Défaut d'information sur le droit de rétractation</b>	
Art. 10 §1	Art. L. 222-98 §3
Art. 10 §2	Art. L. 222-98 §4
<b>Exercice du droit de rétractation</b>	
Art. 11 §1	Art. L. 221-3 §1; art. L. 222-98 §5 al. 1
Art. 11 §2	Art. L. 221-3 §3
Art. 11 §3	Art. L. 222-98 §5 al. 2
Art. 11 §4	Art. L. 222-98 §5 al. 3
<b>Effets de la rétractation</b>	
Art. 12	Art. L. 222-98 § 6 al. 1
<b>Obligations du professionnel en cas de rétractation</b>	
Art. 13 §1	Art. L. 222-109 §1
Art. 13 §2	Art. L. 222-109 §2
Art. 13 §3	Art. L. 222-109 §3
<b>Obligations du consommateur en cas de rétractation</b>	
Art. 14 §1	Art. L. 222-10 §4
Art. 14 §2	Art. L. 222-10 §5
Art. 14 §3	Art. L. 222-10 §6
Art. 14 §4	Art. L. 222-10 §7
Art. 14 §5	Art. L. 222-10 §8
<b>Effets de l'exercice du droit de rétractation sur les contrats accessoires</b>	
Art. 15	Art. L. 222-98 §6 al. 2 et 3
<b>Exceptions au droit de rétractation</b>	
Art. 16	Art. L. 222-98 §7
<b>Autres droits des consommateurs/Champ d'application</b>	
Art. 17 §1	Art. L. 213-1 §2
Art. 17 §2	Art. L. 213-1 §3
<b>Livraison</b>	
Art. 18 §1	Art. L. 213-2 §1
Art. 18 §2 à 4	Art. L. 213-2 §2
<b>Frais pour l'utilisation du moyen de paiement</b>	

Art. 19	Art. L. 213-3
<b>Transfert du risque</b>	
Art. 20	Art. L. 213-4
<b>Communication au téléphone</b>	
Art. 21	Art. L. 213-5
<b>Paiements supplémentaires</b>	
Art. 22	Art. L. 213-6
<b>Dispositions générales/Exécution</b>	
Art. 23	Art. L. 320-7
<b>Sanctions</b>	
Art. 24	Art. L. 112-1 §6; art. L. 213-2; art. L. 222-11 §3; art. L. 320-7
<b>Caractère impératif de la Directive</b>	
Art. 25	Art. L. 112-1 §4 ; art. L. 211-6
<b>Information</b>	
Art. 26	n.a.
<b>Vente forcée</b>	
Art. 27	Art. L. 213-7
<b>Transposition</b>	
Art. 28	Art. 10 et 11 de la loi portant modification du Code de la consommation (intitulé abrégé)
<b>Obligations en matière de rapports</b>	
Art. 29	n.a.
<b>Rapport de la Commission et révision</b>	
Art. 30	n.a.
<b>Dispositions finales/Abrogation</b>	
Art. 31	Art. 7, 8 et 11 de la loi portant modification du Code de la consommation (intitulé abrégé); art. L. 211-7; art. L. 224-16
<b>Modification de la directive 93/13/CEE</b>	
Art. 32	n.a.
<b>Modification de la directive 1999/44/CE</b>	
Art. 33	n.a.
<b>Entrée en vigueur</b>	
Art. 34	n.a.
<b>Destinataires</b>	
Art. 35	n.a.

## **Projet de règlement grand-ducal portant**

- **modification de la partie réglementaire du Code de la consommation;**
- **abrogation**
  - **du règlement grand-ducal modifié du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatif aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait;**
  - **du règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit.**

I.	Exposé des motifs	p. 2
II.	Texte du projet de règlement grand-ducal	p. 3-14
III.	Commentaire des articles	p. 15-16
IV.	Tableau de correspondance	p. 17
V.	Fiche financière	p. 17
VI.	Texte coordonné	p. 18-63

## **I. Exposé des motifs**

### **1. Modification de la partie réglementaire du Code de la consommation**

Le Code de la consommation prévoit en son article L. 113-9 que des avertissements taxés peuvent être décernés aux professionnels qui ne respecteraient pas la législation relative à l'indication des prix prévue aux articles L. 113-1 à L. 113-8 du Code. Le présent règlement grand-ducal vient ainsi compléter le texte législatif en déterminant notamment le montant et les modalités de paiement et d'application de l'article L. 113-9.

Le présent règlement grand-ducal est encore pris en application de certains articles du Code de la consommation dans leur teneur suite à l'adoption du projet de loi portant modification, entre autres, du Code de la consommation, dont la procédure législative a été lancée simultanément avec le présent règlement grand-ducal. Le projet de loi précité transpose la directive 2011/83/UE 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/CE du Conseil et la directive 97/7/CE du Parlement européen et du Conseil (la « Directive ») et s'inscrit dans le cadre d'une meilleure protection du consommateur.

### **2. Abrogation des règlements grand-ducaux des 4 novembre 1997 et 16 mars 2012**

Vu que les dispositions du règlement grand-ducal modifié du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait, ont été reprises dans le Code de la consommation, le règlement grand-ducal est devenu superfétatoire et doit donc être abrogé. Comme il avait été omis de les reprendre d'office à l'article 2 du règlement grand-ducal du 19 mai 2011 précité portant introduction d'une partie réglementaire au Code de la consommation, il est proposé de redresser maintenant cet oubli.

Vu que les dispositions du règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédits à la consommation seront intégrées dans la partie réglementaire du Code de la consommation, le règlement grand-ducal devient superfétatoire et doit donc être abrogé.

## II. Texte du projet de règlement grand-ducal

Nous Henri, Grand-Duc de Luxembourg, Duc de Nassau ;

Vu le Code de la consommation;

Vu 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 ;

Vu les avis de la Chambre de Commerce, de la Chambre des Métiers, de la Chambre des Salariés et de la Chambre d'Agriculture; (*à adapter le cas échéant*)

Notre Conseil d'Etat entendu;

Sur le rapport de Notre Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, de Notre Ministre des Finances, de Notre Ministre de l'Intérieur et de la Grande Région et de Notre Ministre des Classes moyennes et du Tourisme et après délibération du Gouvernement en Conseil;

### Arrêtons:

**Art. 1<sup>er</sup>.** La partie réglementaire du Code de la consommation est modifiée comme suit :

1° Avant la section I il est inséré une nouvelle section I qui prend la teneur suivante :

#### « Section I : Indication des prix

**Art. R. 113-1.** Les montants de la taxe à percevoir pour l'avertissement taxé prévu à l'article L. 113-9 du Code de la consommation sont fixés à cent-quarante-cinq et deux-cents-cinquante euros selon la gravité de l'infraction constatée. Le catalogue groupant les contraventions et déterminant les montants de la taxe à percevoir pour les différentes contraventions est annexé à la présente partie réglementaire et en fait partie intégrante.

**Art. R. 113-2.** Lorsque le montant de l'avertissement taxé ne peut être perçu sur le lieu même de l'infraction, le contrevenant s'en acquittera dans le délai imparti soit dans le bureau de la police grand-ducale, soit par paiement de la taxe sur un compte chèque postal ou bancaire spécialement ouvert à cet effet au nom de la police grand-ducale.

**Art. R. 113-3.** Sans préjudice des dispositions spéciales de l'article R. 113-4 applicables en cas de règlement par paiement sur un compte chèque postal ou bancaire, la sommation est donnée d'après une formule spéciale composée d'un reçu, d'une copie et d'une souche.

A cet effet est utilisée la formule spéciale de sommation dont question à l'article 2, paragraphe 2 du règlement grand-ducal modifié du 26 août 1993 relatif aux avertissements taxés, aux consignations pour contrevenants non résidents ainsi qu'aux mesures d'exécution de la législation en matière de mise en fourrière des véhicules et en matière de permis à conduire, et figurant à l'annexe II – 2 dudit règlement pour les convocations données par les agents relevant de la police grand-ducale.

L'agent verbalisant supprime les mentions qui ne conviennent pas.

Les formules, dûment numérotées, sont reliées en carnets de 15 exemplaires.

Toutes les taxes perçues par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation sont transmises sans retard au compte chèque postal ou bancaire déterminé de l'administration de l'Enregistrement et des Domaines à Luxembourg.

Les frais de versement, de virement ou d'encaissement éventuels sont à charge du contrevenant, lorsque la taxe est réglée par versement ou virement bancaire.

**Art. R. 113-4.** (1) Le reçu est immédiatement remis au contrevenant contre paiement de la somme due en vertu du catalogue des avertissements taxés.

(2) La copie est remise au directeur général de la police grand-ducale.

(3) L'information au procureur d'Etat des avertissements taxés donnés se fait moyennant l'établissement par le directeur général de la police grand-ducale de relevés mensuels.

(4) La souche reste dans le carnet de formules. Du moment que le carnet est épuisé il est renvoyé avec toutes les souches et les quittances par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation au directeur général de la police grand-ducale.

Si une ou plusieurs formules n'ont pas abouti à l'établissement d'un avertissement taxé, elles doivent être renvoyées en entier et porter une mention afférente.

En cas de versement ou de virement de la taxe à un des comptes chèques postaux ou bancaires prévus à l'article L. 113-9, paragraphe 3 du Code de la consommation, le titre de virement ou de versement fait fonction de souche.

**Art. R. 113-5.** Chaque fonctionnaire de la police grand-ducale habilité à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation doit tenir un registre spécial indiquant les formules mises à sa disposition, les avertissements taxés donnés et les formules annulées.

Le directeur général de la police grand-ducale établit au début de chaque mois, en triple exemplaire, un bordereau récapitulatif portant sur les perceptions du mois précédent. Un exemplaire de ce bordereau est transmis à l'administration de l'Enregistrement et des Domaines. Un autre exemplaire sert de relevé d'information au procureur d'Etat dans les conditions de l'article R. 113-4 paragraphe 3.

Le directeur général de la police grand-ducale établit au 31 décembre de chaque année un inventaire des opérations de l'année écoulée. Un exemplaire de cet inventaire est adressé à l'administration de l'Enregistrement et des Domaines avec les formules annulées. Un autre exemplaire est transmis au procureur d'Etat. »

2° La section I devient la nouvelle section II.

3° L'article R. 121-1, paragraphe 1 se lit comme suit:

« 1) les articles L. 112-1, L. 113-2 (4), L. 113-7, L. 222-3, L. 222-4, L. 222-6, L. 222-14, L. 222-15, L. 222-16, L. 223-4, L. 224-6, L. 224-7, L. 224-8, L. 225-9 et L. 225-10 du Code de la consommation;»

4° A la suite de l'article R. 121-1, il est insérée une nouvelle section III dont la teneur est la suivante :

### « Section III : Contrats à distance et hors établissement

**Art. R. 222-1.** Les informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 du Code de la consommation correspondent aux informations suivantes :

#### A. Informations standardisées sur la rétractation

##### Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour <sup>1</sup>.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier <sup>2</sup> votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. <sup>3</sup>

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. <sup>4</sup>

<sup>5</sup>

<sup>6</sup>

## Instructions à suivre pour remplir les informations

### 1. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat 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 d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.»;

### 2. Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

### 3. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

### 4. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

### 5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

#### a) insérez:

— «Nous récupérerons le bien»; ou

— «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et

l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

b) insérez:

- «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;
- «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;
- Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.  
Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou
- Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat:  
«Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

c) insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de 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, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»

**Art. R. 222-2.** Le formulaire de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionné à l'article L. 222-9, paragraphe 5, du Code de la consommation correspond au formulaire suivant :

## B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

— À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et,

lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:

- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

5° La section II devient la nouvelle section IV, et ainsi de suite.

6° L'article R. 224-2, point 5, colonne de droite, dernière entrée prend la teneur suivante :

« [fixation de l'indemnité (méthode de calcul) conformément aux dispositions de mise en œuvre de l'article L. 224-17 du Code de la consommation »]

7° A la suite de l'article R. 224-3, il est insérée une nouvelle sous-section IV qui a la teneur suivante :

« *Sous-section IV : Inscription des intermédiaires de crédit*

**Art. R. 224-4.** (1) Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, les intermédiaires de crédit doivent se faire inscrire sur une liste auprès du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, en indiquant également l'identité du prêteur avec lequel ils coopèrent ainsi que son adresse géographique. L'inscription doit se faire moyennant le formulaire ci-après.

(2) Les informations prévues dans le formulaire visé au paragraphe 1 sont à fournir par chaque intermédiaire de crédit établi au Luxembourg. Elles doivent être exactes et complètes. »

Formulaire relatif aux intermédiaires de crédit

**Nom et adresse/siège social de l'INTERMÉDIAIRE de crédit:**

Dénomination d'entreprise:	
-------------------------------	--

Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse	
	rue <span style="float: right;">N°</span>
	code postal <span style="float: right;">Localité</span>
Numéro de tél. de l'entreprise :	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise :	

**L'intermédiaire de crédit est une :**

Personne morale <input type="checkbox"/> *	Personne physique <input type="checkbox"/> *
--	--

Dénomination sociale :	Nom commercial (le cas échéant) :
------------------------	-----------------------------------

**Numéro de l'autorisation d'établissement:**

--

**Numéro du registre de commerce :**

--

**Exercice de l'activité d'intermédiation de crédit :**

à titre principal <input type="checkbox"/> *
à titre accessoire <input type="checkbox"/> *

**Personne responsable des renseignements fournis/à fournir:**

Nom, Prénom:
Titre/Fonction:
N° de tél.:
Adresse E-mail:

**Nom et adresse/siège social du PRETEUR/des PRETEURS avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:**

Dénomination d'entreprise:	
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:	
Siège social:	
Adresse	
	rue <span style="float: right;">N°</span>
	code postal <span style="float: right;">Localité</span>
Numéro de tél. de l'entreprise :	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise :	

**Déclaration :**

L'intermédiaire de crédit déclare que les informations fournies dans le cadre du présent dossier sont exactes et complètes.

**Signature(s) de la ou des personnes ayant qualité à engager l'intermédiaire de crédit :**

Nom, Prénom	Titre/Fonction	Signature	Date

Le présent formulaire dûment rempli est à envoyer

- soit par courrier au:

Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur  
Direction du marché intérieur et de la consommation  
19-21, boulevard Royal  
L-2449 Luxembourg

- soit par email à:

[consommateurs@eco.etat.lu](mailto:consommateurs@eco.etat.lu)

\* marquer d'une croix ce qui convient

8° L'article R. 225-2 se lit comme suit: «

- 1) le prix, les modalités et le calendrier de paiement;
- 2) la destination;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 4) l'itinéraire du voyage;
- 5) le mode d'hébergement, sa situation, ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristiques en vertu de la réglementation de l'Etat d'accueil concerné, au cas où un tel classement existe dans ce pays;
- 6) le nombre de repas fournis;
- 7) les conditions d'annulation du contrat par le client; les délais d'annulation ainsi que les frais à supporter par le client en cas d'annulation;
- 8) les informations concernant les conditions en matière de passeport et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
- 9) la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du forfait au cas où celui-ci exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et s'il s'avère que ce nombre minimum ne pourra être atteint. »

9° L'article R. 225-10, alinéa 1 prend la teneur suivante:

« Le remboursement visé à l'article R. 225-8 doit être effectué par le garant sur production par l'acheteur des justificatifs établissant le montant des fonds versés à l'agent de voyages. »

10° L'article R. 225-15 prend la teneur suivante :

« La cessation de la garantie financière ne devient effective que soixante jours après les significations prévues à l'article R. 225-14, et elle ne concerne pas les contrats conclus entre l'agent de voyages et ses acheteurs avant l'expiration du prédit délai. »

11° L'intitulé de la section VII, Sous-section 1, est supprimé.

### **Dispositions modificatives**

**Art. 2.** Les références à des dispositions abrogées par le présent règlement sont remplacées par les références aux dispositions correspondantes de la partie réglementaire du Code de la consommation.

### **Dispositions abrogatoires**

**Art. 3.** Le règlement grand-ducal modifié du 4 novembre 1997 déterminant les éléments de l'information préalable et les dispositions du contrat relatifs aux voyages, vacances ou séjours à forfait, en exécution des articles 9, 11 et 12 de la loi du 14 juin 1994 portant réglementation des conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours et portant transposition de la directive du 13 juin 1990 concernant les voyages, vacances et circuits à forfait est abrogé.

**Art. 4.** Le règlement grand-ducal du 16 mars 2012 relatif à l'inscription des intermédiaires de crédit est abrogé.

### **Dispositions finales**

**Art. 5.** Le présent règlement grand-ducal entre en vigueur le 13 juin 2014.

**Art. 6.** Notre Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur, Notre Ministre des Finances, Notre Ministre de l'Intérieur et à la Grande Région et Notre Ministre des Classes Moyennes et du Tourisme sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent règlement grand-ducal qui sera publié au Mémorial.

## Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation

### Catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix

	<b>A. Dispositions communes</b>		
Art. L. 113-2 (1)	Les prix des produits et des services ne sont pas portés à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible		250
Art. L. 113-2 (1), alinéa 2	Les prix ne sont pas indiqués en euros		250
Art.L.113-2(2)	Le prix est supérieur à celui qui est indiqué (sauf disposition législative ou réglementaire contraire)		250
Art.L.113-2(3)	Non-indication des prix services compris par les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation		250
Art.L.113-2(4)	Non-indication ou indication non-conforme du prix dans une communication commerciale telle que définie à l'article L.222-12		250
	<b>B. Indication du prix des produits</b>		
Art.L.113-3	Non-indication du prix de vente (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit)		250
	Non-indication du prix à l'unité de mesure (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour un kilogramme, un litre, un mètre, un mètre carré ou un mètre cube)		250
Art.L.113-6(1)	Prix non-visibles de l'intérieur lorsque les produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente	145	
Art.L.113-6(1)	Prix non-visibles de l'extérieur lorsque les produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs	145	
Art.L.113-6(1)	Absence de prix individuels si les articles offerts en vente diffèrent par leur nature, leur qualité, leur conditionnement ou leur présentation	145	

Art.L.113-6(2)	Non-indication sur une liste des prix à l'intérieur du magasin et accessible au public des produits disponibles pour la vente au détail soit dans le magasin soit dans les locaux attenants au magasin et directement accessibles de celui-ci	145	
Art.L.113-7	pour les surfaces de moins de 400m <sup>2</sup> ou commerce ambulant: pas d'indication de prix à l'unité de mesure alors que soumis à la double indication des prix	145	
	<b>C. Indication du prix des services</b>		
Art.L.113-8(1)	Non-indication des tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes		250
Art.L.113-8(1)	Non-indication du prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total si le prix définitif ne peut être déterminé à l'avance (p.ex. tarif horaire toutes taxes comprises de la main d'oeuvre, frais de déplacement...)	145	
Art.L.113-8(2)	Prix non-affichés et non visibles de l'extérieur et de l'intérieur si le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public à moins que le nombre de prestations de services et leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible auquel cas ce document peut être remplacé:  - par un catalogue  - par un devis	145	

### **III. Commentaire des articles**

#### **Ad art. 1., point 1°**

Le point 1° introduit à la partie réglementaire du Code de la consommation une nouvelle section en exécution de l'article L. 113-9 de ce Code.

#### *Art. R. 113-1*

Pour constituer des sanctions suffisamment dissuasives, les montants des avertissements ont été fixés à 145,- et 250,- euros, selon la gravité de l'infraction constatée.

#### *Art. R. 113-2*

L'article R. 113-2 détaille la procédure à suivre lorsque le montant de l'avertissement taxé ne peut être perçu sur le lieu même de l'infraction.

#### *Art. R. 113-3 et R. 113-4*

Ces articles décrivent les modalités pratiques selon lesquelles les avertissements taxés sont donnés et comptabilisés. Cette procédure est calquée sur la méthodologie existante en matière de permis de conduire.

#### *Art. R. 113-5*

Cet article oblige chaque officier de la police grand-ducale habilité à cet effet à tenir un registre spécial contenant les formules, les avertissements taxés décernés et les formules annulées. De même, dans un souci de transparence, le directeur général de la police doit tenir un bordereau récapitulatif portant sur les perceptions du mois précédent et établir à la fin de l'année un inventaire des opérations de l'année écoulée.

#### **Ad art. 1., point 2°**

Suite à l'insertion d'une nouvelle section I, l'actuelle section I devient la section II.

#### **Ad art. 1., point 3°**

Il y a lieu à ajuster les articles énumérés à l'article R. 121-1 relatifs aux informations précontractuelles considérées comme substantielles en complément aux informations de l'article L. 122-3, paragraphe 5 du Code de la consommation. Ces ajustements sont devenus nécessaires en partie suite aux modifications apportées par la Directive (L. 112-1; L. 222-4; L. 222-6), et en partie suite à la volonté du gouvernement de garantir une meilleure protection aux consommateurs dans le cadre des informations précontractuelles à fournir par le professionnel (L. 113-2, paragraphe 4). Finalement il y a lieu à redresser une erreur matérielle concernant la référence faite à un article du Code de la consommation inexistant (L. 224-5 (2)) par une référence aux obligations y visées dans le cadre du crédit à la consommation (L. 224-6 ; L. 224-7 et L. 224-8).

#### **Ad art. 1., point 4°**

Les informations précontractuelles à fournir par le professionnel dans les contrats à distance et hors établissement peuvent être fournies au moyen des informations standardisées figurant à l'annexe I, point A de la Directive. Il y a partant lieu à les intégrer dans la partie réglementaire du Code de la consommation, dans un nouvel article R. 222-1, suite à la transposition de la Directive et l'adoption de la loi subséquente portant modification, entre autres, du Code de la consommation.

Il en va de même du formulaire de rétractation que le consommateur peut utiliser pour se rétracter d'un contrat à distance ou hors établissement, et que le professionnel est tenu à lui remettre avant la conclusion du contrat, tel que figurant à l'annexe I, point B de la Directive. Ici encore, il y a lieu à reprendre le formulaire dans la partie réglementaire du Code de la consommation, dans un nouvel article R. 222-2.

**Ad art. 1., point 5°**

Suite à l'insertion d'une nouvelle section, la renumérotation subséquente des sections s'impose et ne requiert pas de commentaire particulier.

**Ad art. 1., point 6°**

Le point 6° redresse une erreur matérielle qui s'était glissée à l'article R. 224-2, point 5.

**Ad art. 1., point 7°**

L'insertion d'un nouvel article R. 224-3 n'apporte pas de modification au fond, mais se borne à intégrer dans la partie réglementaire du Code de la consommation des dispositions du règlement du 16 mars 2012 relatif à l'inscription obligatoire des intermédiaires de crédit à une liste établie par le Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, actuellement le Ministre de l'Economie et du Commerce extérieur.

**Ad art. 1., point 8°**

L'article R. 225-2 relatif aux informations à fournir par les agents de voyages aux voyageurs comprend le prix à deux points différents, dont un est partant à supprimer.

**Ad art. 1., points 9° à 11°**

Les points 9° à 11° redressent des erreurs matérielles et ne portent pas à commentaire.

**Ad art. 2.**

L'article 2 correspond à une disposition standard et précise que les références à des dispositions abrogées à la suite de l'adoption du présent texte sont remplacées par les références aux dispositions correspondantes de la partie réglementaire du Code de la consommation.

**Ad art. 3. et 4.**

Les articles 3 et 4 portent abrogation de deux règlements grand-ducaux devenus superfétatoires au vu de la reprise de leurs dispositions dans le Code de la consommation et ne requièrent pas de commentaire spécifique.

**Ad art. 5.**

L'article 5 fixe l'entrée en vigueur du présent règlement grand-ducal au 13 juin 2014, date à laquelle entre en vigueur la Directive.

#### **IV. Tableau de correspondance**

<b>Directive 2011/83/UE</b>	<b>Projet de règlement grand-ducal</b>
Article 6, paragraphe 4	Article R. 222-1
Article 11, paragraphe 1, a)	Article R. 222-2

#### **V. Fiche financière**

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

Le projet de règlement grand-ducal ne comporte pas de dispositions dont l'application est susceptible de grever le budget de l'Etat.

## VIII. Texte coordonné de la partie réglementaire du Code de la consommation

### Section I : Indication des prix

Art. R. 113-1. Les montants de la taxe à percevoir pour l'avertissement taxé prévu à l'article L. 113-9 du Code de la consommation sont fixés à cent-quarante-cinq et deux-cents-cinquante euros selon la gravité de l'infraction constatée. Le catalogue groupant les contraventions et déterminant les montants de la taxe à percevoir pour les différentes contraventions est annexé à la présente partie réglementaire et en fait partie intégrante.

Art. R. 113-2. Lorsque le montant de l'avertissement taxé ne peut être perçu sur le lieu même de l'infraction, le contrevenant s'en acquittera dans le délai imparti soit dans le bureau de la police grand-ducale, soit par paiement de la taxe sur un compte chèque postal ou bancaire spécialement ouvert à cet effet au nom de la police grand-ducale.

Art. R. 113-3. Sans préjudice des dispositions spéciales de l'article R. 113-4 applicables en cas de règlement par paiement sur un compte chèque postal ou bancaire, la sommation est donnée d'après une formule spéciale composée d'un reçu, d'une copie et d'une souche.

A cet effet est utilisée la formule spéciale de sommation dont question à l'article 2, paragraphe 2 du règlement grand-ducal modifié du 26 août 1993 relatif aux avertissements taxés, aux consignations pour contrevenants non résidents ainsi qu'aux mesures d'exécution de la législation en matière de mise en fourrière des véhicules et en matière de permis à conduire, et figurant à l'annexe II – 2 dudit règlement pour les convocations données par les agents relevant de la police grand-ducale.

L'agent verbalisant supprime les mentions qui ne conviennent pas.

Les formules, dûment numérotées, sont reliées en carnets de 15 exemplaires.

Toutes les taxes perçues par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation sont transmises sans retard au compte chèque postal ou bancaire déterminé de l'administration de l'Enregistrement et des Domaines à Luxembourg.

Les frais de versement, de virement ou d'encaissement éventuels sont à charge du contrevenant, lorsque la taxe est réglée par versement ou virement bancaire.

Art. R. 113-4. (1) Le reçu est immédiatement remis au contrevenant contre paiement de la somme due en vertu du catalogue des avertissements taxés.

(2) La copie est remise au directeur général de la police grand-ducale.

**(3) L'information au procureur d'Etat des avertissements taxés donnés se fait moyennant l'établissement par le directeur général de la police grand-ducale de relevés mensuels.**

**(4) La souche reste dans le carnet de formules. Du moment que le carnet est épuisé il est renvoyé avec toutes les souches et les quittances par les fonctionnaires de la police grand-ducale habilités à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation au directeur général de la police grand-ducale.**

**Si une ou plusieurs formules n'ont pas abouti à l'établissement d'un avertissement taxé, elles doivent être renvoyées en entier et porter une mention afférente.**

**En cas de versement ou de virement de la taxe à un des comptes chèques postaux ou bancaires prévus à l'article L. 113-9, paragraphe 3 du Code de la consommation, le titre de virement ou de versement fait fonction de souche.**

**Art. R. 113-5. Chaque fonctionnaire de la police grand-ducale habilité à cet effet suivant l'article L. 113-9, paragraphe 2 du Code de la consommation doit tenir un registre spécial indiquant les formules mises à sa disposition, les avertissements taxés donnés et les formules annulées.**

**Le directeur général de la police grand-ducale établit au début de chaque mois, en triple exemplaire, un bordereau récapitulatif portant sur les perceptions du mois précédent. Un exemplaire de ce bordereau est transmis à l'administration de l'Enregistrement et des Domaines. Un autre exemplaire sert de relevé d'information au procureur d'Etat dans les conditions de l'article R. 113-4 paragraphe 3.**

**Le directeur général de la police grand-ducale établit au 31 décembre de chaque année un inventaire des opérations de l'année écoulée. Un exemplaire de cet inventaire est adressé à l'administration de l'Enregistrement et des Domaines avec les formules annulées. Un autre exemplaire est transmis au procureur d'Etat. »**

### **Section III: Pratiques commerciales déloyales**

**Art. R. 121-1.** En complément aux informations prévues à l'article L. 122-3, paragraphe 5 du Code de la consommation, sont également réputées substantielles les informations précisées dans les dispositions suivantes relatives aux communications commerciales:

- 1) les articles **L. 112-1, L. 113-2 (4), L. 113-7, L. 222-3, L. 222-4, L. 222-6, L. 222-14, L. 222-15, et L. 222-16, L. 223-4, L. 224-6, L. 224-7, L. 224-8, L. 225-9 et L. 225-10, L. 112-7, L. 224-5 (2)**, de la loi du .... portant introduction d'un **du** Code de la consommation;
- 2) les dispositions du chapitre 3 du règlement grand-ducal modifié du 15 décembre 1992 relatif à la mise sur le marché des médicaments portant transposition des articles 86 à 100 de la directive modifiée 2001/83/CE du Parlement européen et du Conseil du 6 novembre 2001 instituant un code communautaire relatif aux médicaments à usage humain ;
- 3) l'article 5 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique;

- 4) l'article 110 de la loi modifiée du 20 décembre 2002 concernant les organismes de placement collectif;
- 5) les articles 108 et 108-1 de la loi modifiée du 6 décembre 1991 sur le secteur des assurances;
- 6) les articles 9 paragraphe 3, 10, 17, 62-2 et 62-6 de la loi modifiée du 27 juillet 1997 sur le contrat d'assurance;
- 7) l'article 37-3 de la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier;
- 8) les articles 31 à 39 et 45 à 50 du règlement grand-ducal du 13 juillet 2007 relatif aux exigences organisationnelles et aux règles de conduite dans le secteur financier et portant transposition de la directive 2006/73/CE de la Commission du 10 août 2006 portant mesures d'exécution de la directive 2004/39/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les exigences organisationnelles et les conditions d'exercice applicables aux entreprises d'investissement et la définition de certains termes aux fins de ladite directive;
- 9) les articles 8 et 10 de la loi du 10 juillet 2005 relative aux prospectus pour valeurs immobilières;
- 10) les chapitres II et III du règlement (CE) no. 809/2004 de la Commission du 29 avril 2004 mettant en œuvre la directive 2003/71/CE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne certaines informations contenues dans les prospectus, la structure des prospectus, l'inclusion d'informations par référence, la publication des prospectus et la diffusion des communications à caractère promotionnel, tel que modifié.

### **Section III : Contrats à distance et hors établissement**

**Art. R. 222-1.** Les informations standardisées sur la rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionnées à l'article L. 222-3, paragraphe 4 et à l'article L. 222-6, paragraphe 4 du Code de la consommation correspondent aux informations suivantes :

#### A. Informations standardisées sur la rétractation

##### Droit de rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours.

Le délai de rétractation expire quatorze jours après le jour 1.

Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier 2 votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique).

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. 3

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

##### Effets de la rétractation

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus de vous, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que vous avez choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par nous) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que vous aurez utilisé pour la transaction initiale, sauf si vous convenez expressément d'un moyen différent; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour vous. <sup>4</sup>

<sup>5</sup>

<sup>6</sup>

Instructions à suivre pour remplir les informations

<sup>1</sup>. Insérez l'un des passages suivants entre guillemets:

- a) s'il s'agit d'un contrat de service ou d'un contrat 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 d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel: «de la conclusion du contrat.»;
- b) s'il s'agit d'un contrat de vente: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du bien.»;
- c) s'il s'agit d'un contrat portant sur plusieurs biens commandés par le consommateur au moyen d'une seule commande et si ces biens sont livrés séparément: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier bien.»;
- d) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison d'un bien en plusieurs lots ou pièces: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du dernier lot ou de la dernière pièce.»;
- e) s'il s'agit d'un contrat portant sur la livraison régulière de biens pendant une période de temps déterminée: «où vous-même, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par vous, prend physiquement possession du premier bien.»;

<sup>2</sup>. Insérez votre nom, votre adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, votre numéro de téléphone, votre numéro de télécopieur et votre adresse électronique.

<sup>3</sup>. Si vous donnez au consommateur la faculté de remplir et de transmettre électroniquement les informations sur sa rétractation du contrat sur votre site internet, insérez le texte suivant: «Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté sur notre site internet [insérer l'adresse du site internet]. Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un

accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).»

4. S'il s'agit d'un contrat de vente dans le cadre duquel vous n'avez pas proposé de récupérer le bien en cas de rétractation, insérez le texte suivant: «Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à ce que nous ayons reçu le bien ou jusqu'à ce que vous ayez fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits.»

5. Si le consommateur a reçu des biens dans le cadre du contrat:

b) insérez:

— «Nous récupérerons le bien»; ou

— «Vous devrez renvoyer ou rendre le bien, à nous-mêmes ou à ... [insérer le nom et l'adresse géographique, le cas échéant, de la personne habilitée par vous à réceptionner le bien] sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de quatorze jours.»

b) insérez:

— «Nous prendrons en charge les frais de renvoi du bien.»;

— «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.»;

— Si, dans le cas d'un contrat à distance, vous ne proposez pas de prendre en charge les frais de renvoi du bien et que le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien, ... EUR [insérer le montant].»; ou, si le coût de renvoi du bien ne peut raisonnablement être calculé à l'avance: «Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du bien.

Ces frais sont estimés à un maximum d'environ ... EUR [insérer le montant].»; ou

— Si, dans le cas d'un contrat hors établissement, le bien, en raison de sa nature, ne peut normalement être renvoyé par la poste et a été livré au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat:

«Nous récupérerons le bien à nos propres frais.» et

c) insérez: «Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.»

6. Dans le cas d'un contrat de prestation de services ou de 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, insérez le texte suivant: «Si vous avez demandé de commencer la prestation de services ou la fourniture d'eau/de gaz/d'électricité/de

chauffage urbain [supprimer les mentions inutiles] pendant le délai de rétractation, vous devrez nous payer un montant proportionnel à ce qui vous a été fourni jusqu'au moment où vous nous avez informé de votre rétractation du présent contrat, par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat.»

**Art. R. 222-2.** Le formulaire de rétractation dans les contrats à distance et hors établissement mentionné à l'article L. 222-9, paragraphe 5, du Code de la consommation correspond au formulaire suivant :

### B. Modèle de formulaire de rétractation

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

- À l'attention de [le professionnel insère ici son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de télécopieur et son adresse électronique]:
- Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous
- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
- Nom du (des) consommateur(s)
- Adresse du (des) consommateur(s)
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
- Date

### Section IVH: Contrats d'utilisation de biens à temps partagé

**Art. R. 223-1.** Le formulaire standard d'information sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre a) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description du produit (par exemple, description du bien immobilier):

Nature et contenu précis du/des droit(s):
Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:  Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:  Si le contrat concerne un bien spécifique en construction, date à laquelle le logement et les services/installations seront achevés/disponibles:
Prix à payer par le consommateur pour l'acquisition du/des droit(s):  Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, cotisations annuelles, autres frais récurrents, taxes spéciales, impôts locaux):
Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur (par exemple, électricité, eau, entretien, enlèvement des ordures) et une indication du montant que doit payer le consommateur pour ceux-ci:  Résumé des installations mises à la disposition du consommateur (par exemple, piscine, sauna):  Ces installations sont-elles incluses dans les frais indiqués ci-dessus?  Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas:
Est-il possible de participer à un système d'échange?  Dans l'affirmative, indiquer le nom du système d'échange:  Indication des coûts de participation/d'échange:
Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

### Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.
  
- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réserve d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
  
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
  
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

## Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- conditions d'exercice du droit objet du contrat sur le territoire de l'État membre ou des États membres où sont situés le ou les biens concernés; indiquer si ces conditions ont été remplies ou, dans le cas contraire, préciser quelles sont les conditions qui doivent encore l'être,
  
- lorsque le contrat prévoit des droits d'occupation d'un hébergement à

sélectionner parmi un ensemble d'hébergements, des informations sur toute restriction de la faculté du consommateur d'occuper tout hébergement de l'ensemble à un quelconque moment;

## 2) INFORMATIONS RELATIVES AUX BIENS

- lorsque le contrat concerne un bien immobilier spécifique, description exacte et détaillée de ce bien et de sa situation; lorsque le contrat porte sur plusieurs biens (lieux de villégiature multiples), description appropriée de ces biens et de leur situation; lorsque le contrat concerne un hébergement autre qu'un bien immobilier, description appropriée de l'hébergement et de ses équipements,
- services (par exemple, électricité, eau, entretien, enlèvement des ordures) auxquels le consommateur a ou aura accès, et conditions de cet accès,
- le cas échéant, installations communes, telles que piscine, sauna, etc., auxquelles le consommateur a ou aura éventuellement accès et conditions de cet accès;

## 3) EXIGENCES ADDITIONNELLES POUR LES LOGEMENTS EN CONSTRUCTION (le cas échéant)

- état d'achèvement du logement et des services rendant le bien pleinement opérationnel (raccordement au gaz, à l'électricité, à l'eau et au téléphone) et toute installation à laquelle le consommateur aura accès,
- délai d'achèvement du logement et des services rendant le bien pleinement opérationnel (raccordement au gaz, à l'électricité, à l'eau et au téléphone) et estimation raisonnable du délai d'achèvement de toute installation à laquelle le consommateur aura accès,
- numéro du permis de construire et nom(s) et adresse(s) complète(s) de l'autorité ou des autorités compétentes en la matière,
- garanties relatives au bon achèvement du logement ou au remboursement de tout paiement effectué en cas de non-achèvement du bien et, le cas échéant, modalités d'application de ces garanties;

## 4) INFORMATIONS SUR LES COÛTS

- description exacte et appropriée de l'ensemble des coûts associés au contrat d'utilisation de biens à temps partagé; manière dont ces frais seront imputés au

consommateur, modalités et délais à respecter pour l'augmentation de ces coûts; méthode de calcul du montant des charges liées à l'occupation du bien immobilier, des charges légales obligatoires (par exemple, les taxes et les redevances) ainsi que des frais généraux administratifs (par exemple, gestion, entretien et réparations),

- le cas échéant, informations concernant l'existence de charges, d'hypothèques, de servitudes ou de tout autre privilège grevant le droit de propriété de l'hébergement;

#### 5) INFORMATIONS RELATIVES À LA RÉSILIATION DU CONTRAT

- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,
- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

#### 6) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- informations sur les modalités suivant lesquelles sont organisés l'entretien et les réparations du bien immobilier ainsi que son administration et sa gestion; il convient également de préciser si le consommateur peut influencer les décisions à cet égard et y prendre part, et selon quelles modalités,
- informations sur la possibilité ou non de participer à un système de revente du droit objet du contrat, informations concernant ce système et indication des frais liés à la revente par l'intermédiaire de ce système,
- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, concernant les décisions de gestion, l'augmentation des coûts et le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-2.** Le formulaire standard d'information sur les contrats de produits de vacances à long terme mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre b) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:
Brève description du produit:  Nature et contenu précis du/des droit(s):
Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:  Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:
Prix à payer par le consommateur pour l'acquisition du/des droit(s), y compris tout frais récurrent que le consommateur pourrait encourir du fait de son droit d'accès à l'hébergement, au transport et à tout autre produit ou service connexe comme indiqué:  Calendrier de paiement échelonné de ce prix fixant des annuités d'un montant égal à payer durant toute la durée du contrat et dates auxquelles elles doivent être payées:  Après la première année, le montant des paiements ultérieurs peut être ajusté afin de faire en sorte que la valeur réelle des versements échelonnés soit maintenue, par exemple pour tenir compte de l'inflation.  Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, cotisations annuelles):
Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur (par exemple, séjours à l'hôtel et vols à prix réduits):  Sont-ils inclus dans les frais indiqués ci-dessus?

Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (par exemple, un séjour de 3 nuits inclus dans les cotisations annuelles; tout autre hébergement doit être payé séparément):

Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

## Partie 2:

### Informations générales:

- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours civils à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.
- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
- Le consommateur a le droit de mettre fin au contrat sans encourir de sanction en donnant un préavis au professionnel dans les 14 jours civils qui suivent la réception de la demande de paiement pour chaque annuité.
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

### Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

#### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- description appropriée et correcte des réductions offertes pour toutes réservations futures, illustrée par un ensemble d'exemples d'offres récentes,
- informations sur les restrictions de la faculté du consommateur de faire usage de ces droits, telles que disponibilité ou offres limitées proposées selon le principe du «premier arrivé, premier servi» ou réductions et promotions spéciales assorties d'un délai;

#### 2) INFORMATIONS SUR LA RÉSILIATION DU CONTRAT

- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,
- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

#### 3) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-3.** Le formulaire standard d'information sur les contrats de revente mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre c) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:
Brève description des services (par exemple, marketing):
Durée du contrat:
Prix à payer par le consommateur pour bénéficier des services:  Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, taxes locales, frais de notaire, frais de publicité):
Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

Partie 2:

<p>Informations générales:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours civils à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement.</li><li>- Tout paiement d'avances par le consommateur est interdit jusqu'à ce que la vente ait effectivement eu lieu ou jusqu'à ce qu'il soit mis fin au contrat de revente par d'autres voies. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.</li><li>- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.</li><li>- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi</li></ul>
--

autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et endroit précis où elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;
- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple, en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-4.** Le formulaire standard d'information sur les contrats d'échange mentionné à l'article L. 223-4, paragraphe 1, lettre d) du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

Partie 1:

Identité, lieu de résidence et statut juridique du/des professionnel(s) qui sera/seront partie(s) au contrat:

Brève description du produit:

Nature et contenu précis du/des droit(s):
Indication précise de la période pendant laquelle le droit objet du contrat peut être exercé et, le cas échéant, durée du régime mis en place:  Date à partir de laquelle le consommateur peut exercer le droit objet du contrat:
Prix à payer par le consommateur pour les frais d'adhésion au système d'échange:  Aperçu des frais obligatoires supplémentaires imposés en vertu du contrat; type de frais et indication des montants (par exemple, frais de renouvellement, autres frais récurrents, taxes spéciales, impôts locaux):
Résumé des services essentiels mis à la disposition du consommateur:  Sont-ils inclus dans les frais indiqués ci-dessus?  Dans la négative, préciser ce qui est inclus et ce qui ne l'est pas (type de frais et indications des montants; par exemple, estimation du prix à payer pour les opérations individuelles d'échange, y compris tout frais supplémentaire).
Le professionnel a-t-il signé un/des codes(s) de conduite et si oui où peut-on le/les trouver?

Partie 2:

Informations générales:  - Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours civils à compter de la conclusion du contrat ou de tout contrat préliminaire contraignant ou de la réception de ces contrats si celle-ci a lieu ultérieurement. Dans le cas où le contrat d'échange est proposé avec et en même temps que le contrat d'utilisation de biens à temps partagé, un seul délai de rétractation s'applique aux deux contrats.
--

- Durant cette période de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, la reconnaissance explicite de dettes, et s'applique non seulement au paiement au professionnel, mais également aux tiers.
  
- Le consommateur ne sera pas exposé à d'autres frais ou obligations que ceux spécifiés dans le contrat.
  
- Conformément au droit international privé, le contrat peut être régi par une loi autre que celle de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel et d'éventuels litiges peuvent être portés devant d'autres juridictions que celles de l'État membre dans lequel le consommateur a sa résidence ou son domicile habituel.

Signature du consommateur:

### Partie 3:

Informations complémentaires auxquelles le consommateur a droit et adresse précise à laquelle elles peuvent être obtenues (par exemple, dans quelle section d'une brochure générale), si elles ne sont pas fournies ci-dessous:

#### 1) INFORMATIONS RELATIVES AUX DROITS ACQUIS

- explication du fonctionnement du système d'échange; possibilités et modalités d'échange; indication de la valeur attribuée au temps partagé du consommateur dans le système d'échange et exemples de possibilités concrètes d'échange,
- indication du nombre de lieux de séjour disponibles et de participants au système d'échange, y compris toute limitation concernant la disponibilité de l'hébergement choisi par le consommateur, par exemple, en raison de périodes de pointe, l'éventuelle nécessité de réserver longtemps à l'avance, et toute restriction de choix découlant des droits d'utilisation partagée déposés par le consommateur dans le système d'échange;

#### 2) INFORMATIONS RELATIVES AUX BIENS

- description brève et appropriée des biens et de leur situation; lorsque le contrat concerne un hébergement autre qu'un bien immobilier, description appropriée de l'hébergement et des installations; endroit où le consommateur peut obtenir des informations supplémentaires;

### 3) INFORMATIONS SUR LES COÛTS

- informations sur l'obligation du professionnel de fournir des détails avant qu'un échange ne soit organisé, en ce qui concerne chaque échange proposé, sur tous frais supplémentaires éventuels dont le consommateur est tenu dans le cadre de l'échange;

### 4) INFORMATIONS SUR LA RÉSILIATION DU CONTRAT

- le cas échéant, informations sur les modalités de résiliation des contrats accessoires et sur les conséquences d'une telle résiliation,
- conditions de résiliation du contrat, conséquences de la résiliation et informations relatives aux frais éventuels pouvant résulter de cette résiliation, dont le consommateur serait redevable;

### 5) INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- indication de la ou des langues qui pourront être utilisées pour les communications avec le professionnel en rapport avec le contrat, par exemple en ce qui concerne le traitement des questions et des plaintes,
- le cas échéant, possibilité de résolution extrajudiciaire des litiges.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

**Art. R. 223-5.** Le formulaire standard de rétractation distinct pour faciliter de droit de rétractation mentionné à l'article L. 223-5, paragraphe 4 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après:

#### Droit de rétractation

Le consommateur a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze jours civils.

Le droit de rétractation court à compter du ..... (à remplir par le professionnel avant la transmission du formulaire au consommateur).

Si le consommateur ne reçoit pas ce formulaire, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après un an et quatorze jours civils.

Si le consommateur ne reçoit pas toutes les informations requises, la période de rétractation court à compter du moment où le consommateur reçoit les informations complètes, mais expire dans tous les cas après trois mois et quatorze jours civils.

Pour exercer le droit de rétractation, le consommateur notifie sa décision de se rétracter au professionnel au nom et à l'adresse indiqués ci-dessous en utilisant un «support durable» (par exemple, lettre écrite envoyée par la poste, courrier électronique). Le consommateur peut, s'il le souhaite, utiliser le présent formulaire.

Si le consommateur exerce le droit de rétractation, il n'est tenu au paiement d'aucun frais.

Outre le droit de rétractation, les législations nationales en matière de contrats peuvent prévoir des droits pour le consommateur, par exemple le droit de résilier le contrat lorsque certaines informations n'ont pas été communiquées.

#### Interdiction de paiements d'avances

Au cours du délai de rétractation, tout paiement d'avances par le consommateur est interdit. Cette interdiction concerne toute rémunération, y compris notamment le paiement, la constitution de garanties, la réservation d'argent sur des comptes, les reconnaissances explicites de dettes.

Elle s'applique non seulement au paiement fait à un professionnel, mais également à

celui fait à des tiers.

#### Notification de rétractation

- À ... (nom et adresse du professionnel) (\*).
- Je/nous (\*\*) soussigné(s) notifie/notifions ma/notre (\*\*) rétractation du contrat:
- Contrat conclu le (\*):
- Nom du/des consommateur(s) (\*\*\*):
- Adresse(s) du/des consommateur(s) (\*\*\*):
- Signature du/des consommateur(s) (seulement si le présent formulaire est notifié par écrit) (\*\*\*):
- Date (\*\*\*):

(\*) Champ à remplir par le professionnel avant de donner le formulaire au consommateur.

(\*\*) Biffer la mention inutile.

(\*\*\*) Champ à remplir par le(s) consommateur(s) lorsque le présent formulaire est utilisé aux fins de rétractation du contrat.

Accusé de réception des informations:

Signature du consommateur:

## Section VIII: Contrats de crédit à la consommation

### Sous-section I: Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs

**Art. R. 224-1.** Le formulaire « informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs » mentionné à l'article L. 224-6, paragraphe 1 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après :

#### **Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs**

##### 1. Identité et coordonnées du prêteur/de l'intermédiaire de crédit

Prêteur Adresse Numéro de téléphone* Adresse électronique* Numéro de télécopieur* Adresse internet*	[Identité]  [Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Le cas échéant Intermédiaire de crédit Adresse Numéro de téléphone* Adresse électronique* Numéro de télécopieur* Adresse internet*	[Identité]  [Adresse géographique à utiliser par le consommateur]

\* Ces informations sont facultatives pour le prêteur

Lorsque la mention "Le cas échéant" est indiquée, le prêteur doit remplir la case si l'information est pertinente pour le produit de crédit ou supprimer l'information correspondante ou toute la ligne si l'information ne concerne pas le type de crédit envisagé.

Les indications qui figurent entre crochets sont des explications destinées au prêteur et doivent être remplacées par les informations correspondantes.

## 2. Description des principales caractéristiques du produit de crédit

Le type de crédit	
Le montant total du crédit  <i>Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.</i>	
Les conditions de prélèvement  <i>Il s'agit de la façon dont vous obtiendrez l'argent et du moment auquel vous l'obtenez.</i>	
La durée du contrat de crédit	
Les versements échelonnés et, le cas échéant, l'ordre selon lequel ces versements seront répartis.	Vous devrez payer ce qui suit:  [Le montant, le nombre et la fréquence des paiements que le consommateur doit effectuer]  Les intérêts et/ou les frais seront dûs de la façon suivante:
Le montant total que vous devrez payer  <i>Il s'agit du montant du capital emprunté majoré des intérêts et des coûts éventuels liés à votre crédit.</i>	[La somme du montant total du crédit et du coût total du crédit]
Le cas échéant  Le crédit est consenti sous la forme d'un délai de paiement pour un bien ou un service ou est lié à la fourniture de biens particuliers ou à la prestation d'un service  Nom du bien/service  Prix au comptant	
Le cas échéant	

<p>Sûretés exigées</p> <p><i>Il s'agit d'une description de la sûreté que vous devez fournir en relation avec le contrat de crédit.</i></p>	[Type de sûretés]
<p>Le cas échéant</p> <p><i>Les remboursements n'entraînent pas un amortissement immédiat du capital.</i></p>	

### 3. Coût du crédit

<p>Le taux débiteur ou, le cas échéant, les différents taux débiteurs qui s'appliquent au contrat de crédit</p>	<p>[% - Fixe ou - Variable (avec l'indice ou le taux de référence applicable au taux débiteur initial) - Périodes]</p>
<p>Taux annuel effectif global (TAEG)</p> <p><i>Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit.</i></p> <p>Le TAEG vous permet de comparer différentes offres</p>	<p>[% Donner ici un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer le taux]</p>
<p>Est-il obligatoire pour l'obtention même du crédit ou conformément aux clauses et conditions commerciales de souscrire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une police d'assurance garantissant le crédit, ou</li> <li>- un autre contrat de service accessoire ?</li> </ul> <p><i>Si les coûts de ces services ne sont pas connus du prêteur, ils ne sont pas inclus dans le TAEG</i></p>	<p>Oui/non; [si oui, préciser le type d'assurance]</p> <p>Oui/non; [si oui, préciser le type de service accessoire]</p>

<b>Coûts liés</b>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Tenue d'un ou de plusieurs comptes si ces comptes sont nécessaires pour enregistrer tant les opérations de paiement que les prélèvements.</p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Montant des coûts d'utilisation d'un moyen particulier de paiement (par exemple une carte de crédit)</p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Tout autre coût lié au contrat de crédit</p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Conditions dans lesquelles les coûts liés au contrat de crédit susmentionnés peuvent être modifiés</p>	

<p>Le cas échéant</p> <p>Obligation de payer des frais de notaire</p>	
<p>Frais en cas de retard de paiement</p> <p><i>Les impayés risquent d'avoir de graves conséquences pour vous (p. ex. vente forcée) et de rendre plus difficile l'obtention d'un crédit.</i></p>	<p>Vous devrez payer [...] (taux d'intérêt applicable et modalités d'adaptation, et, le cas échéant, frais d'inexécution)] en cas de retard de paiement.</p>

#### 4. Autres aspects juridiques importants

<p>Droit de rétractation</p> <p><i>Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.</i></p>	Oui/non
<p>Remboursement anticipé</p> <p><i>Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.</i></p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé.</p>	
<p>Consultation d'une base de données</p> <p><i>Le prêteur doit vous informer immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données si une demande de crédit est rejetée en se fondant sur une telle consultation. Cela ne s'applique pas si la communication de ces informations est interdite par la législation communautaire ou si elle est contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.</i></p>	

<p>Droit à un projet de contrat de crédit</p> <p><i>Vous avez le droit d'obtenir gratuitement, sur demande, 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 vous.</i></p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles</p>	<p>Ces informations sont valables du ... au ...</p>

Le cas échéant

#### 5. Informations complémentaires en cas de vente à distance de services financiers

<p>a) relatives au prêteur</p>	
<p>Le cas échéant</p> <p>Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez</p> <p>Adresse</p> <p>Numéro de téléphone*</p> <p>Adresse électronique*</p> <p>Numéro de télécopieur*</p> <p>Adresse internet*</p> <p>*Ces informations sont facultatives pour le prêteur</p>	<p>[Identité]</p> <p>[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]</p>
<p>Le cas échéant</p> <p>Enregistrement</p>	<p>[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]</p>

Le cas échéant L'autorité de surveillance	
b) relatives au contrat de crédit	
Le cas échéant Exercice du droit de rétractation	[Instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, la période pendant laquelle ce droit peut être exercé, l'adresse à laquelle la notification de ce droit doit être envoyée et les conséquences du non-exercice de ce droit]
Le cas échéant La législation sur laquelle le prêteur se fonde pour établir des relations avec vous avant la conclusion du contrat de crédit	
Le cas échéant Clause concernant la législation applicable au contrat de crédit et/ou la juridiction compétente	[Mentionner la clause pertinente ici]
Le cas échéant Régime linguistique	Les informations et les conditions contractuelles seront fournies en [langue]. Avec votre accord, nous comptons communiquer en [langue/langues] pendant la durée du contrat de crédit.
c) relatives au recours	
Existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours, et modalités d'accès à ces procédures	[Existence ou non 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]

(\*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur.

Sous-section II : Informations européennes en matière de crédit aux consommateurs relatives à certains types de crédits aux consommateurs

**Art. R. 224-2.** Le formulaire « informations européennes en matière de crédit aux consommateurs » mentionné à l'article L. 224-8, paragraphe 1 du Code de la consommation correspond au formulaire ci-après :

**Informations européennes normalisées en matière de crédit aux consommateurs**

**1) aux découverts**

**2) aux crédits aux consommateurs proposés par certaines organisations de crédit**

**3) au rééchelonnement de la dette**

1. Identité et coordonnées du prêteur/de l'intermédiaire de crédit

Prêteur	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone(*)	
Adresse électronique(*)	
Numéro de télécopieur(*)	
Adresse internet(*)	
Le cas échéant	
Intermédiaire de crédit	[Identité]
Adresse	[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]
Numéro de téléphone(*)	
Adresse électronique(*)	
Numéro de télécopieur(*)	
Adresse internet(*)	

(\*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur

Lorsque la mention « Le cas échéant » est indiquée, le prêteur doit remplir la case si l'information est pertinente pour le produit de crédit ou supprimer l'information correspondante ou toute la ligne si l'information ne concerne pas le type de crédit envisagé.

Les indications qui figurent entre crochets sont des explications destinées au prêteur et doivent être remplacées par les informations correspondantes.

## 2. Description des principales caractéristiques du produit de crédit

Le type de crédit	
Le montant total du crédit <i>Il s'agit du plafond ou du total des sommes rendues disponibles en vertu du contrat de crédit.</i>	
La durée du contrat de crédit	
Le cas échéant Il peut vous être demandé à tout moment de rembourser le montant total du crédit.	

## 3. Coût du crédit

Le taux débiteur ou, le cas échéant, les différents taux débiteurs qui s'appliquent au contrat de crédit	[% - Fixe ou - Variable (avec l'indice ou le taux de référence applicable au taux débiteur initial)]
--	--

Le cas échéant <i>Taux annuel effectif global (TAEG) (*)</i> <i>Il s'agit du coût total exprimé en pourcentage annuel du montant total du crédit. Le TAEG vous permet de comparer différentes offres.</i>	[% Donner ici un exemple représentatif qui mentionne toutes les hypothèses utilisées pour calculer le taux]
Le cas échéant Coûts	

Le cas échéant  Conditions dans lesquelles ces coûts peuvent être modifiés	[Les coûts applicables dès la conclusion du contrat de crédit]
Frais en cas de retard de paiement	Vous devrez payer [... (taux d'intérêt applicable et modalités d'adaptation, et, le cas échéant, frais d'inexécution)] en cas de retard de paiement.

(\*) Ne s'applique pas aux informations européennes en matière de crédit à la consommation relative aux découverts dans les Etats membres qui décident en vertu de l'article L. 224-8 (2) qu'il n'est pas nécessaire d'indiquer de TAEG pour les découverts, de la loi du ..../.... portant introduction d'un Code de la consommation.

#### 4. Autres aspects juridiques importants

Fin du contrat de crédit	[Les conditions et modalités selon lesquelles il peut être mis fin au contrat de crédit]
<i>Consultation d'une base de données</i>  <i>Le prêteur doit vous informer immédiatement et sans frais du résultat de la consultation d'une base de données si une demande de crédit est rejetée en se fondant sur une telle consultation. Cela ne s'applique pas si la communication de ces informations est interdite par la législation communautaire ou si elle est contraire aux objectifs d'ordre public ou de sécurité publique.</i>	
Le cas échéant  Le délai pendant lequel le prêteur est lié par les informations précontractuelles.	Ces informations sont valables du ... au ...

Le cas échéant

5. Informations complémentaires si les informations précontractuelles sont fournies par certaines organisations de crédit qui :

- a) sont créées dans l'intérêt commun de leurs membres;
- b) ne font pas de profit pour d'autres personnes que leurs membres;
- c) répondent à un objectif social imposé par la législation nationale;
- d) reçoivent et gèrent l'épargne de leurs seuls membres et fournissent des sources de crédit uniquement à leurs membres; et
- e) fournissent le crédit sur la base d'un taux annuel effectif global qui est inférieur à celui pratiqué sur le marché ou plafonné par le droit national,

et dont la composition est limitée aux personnes résidant ou employées dans une région particulière ou aux salariés, en activité ou à la retraite, d'un employeur donné, ou aux personnes répondant à d'autres conditions prévues par la législation nationale comme base de l'existence d'un lien commun entre les membres.

<p>Les versements échelonnés et, le cas échéant, l'ordre selon lequel ces versements seront répartis.</p>	<p>Vous devrez payer ce qui suit:</p> <p>[Donner un exemple représentatif d'un tableau des versements échelonnés, dans lequel figurent le montant, le nombre et la fréquence des paiements que le consommateur doit effectuer]</p>
<p>Le montant total que vous devrez payer</p>	
<p>Remboursement anticipé</p> <p><i>Vous avez le droit de procéder à tout moment au remboursement anticipé, total ou partiel, du crédit.</i></p> <p>Le cas échéant.</p> <p>Le prêteur a droit à une indemnité en cas de remboursement anticipé</p>	<p>[fixation de l'indemnité (méthode de calcul) conformément aux dispositions de mise en œuvre de l'article L. 224-17- de la loi du ... portant introduction d'un <b>du</b> Code de la consommation]</p>

Le cas échéant

6. Informations complémentaires en cas de vente à distance de services financiers

a) relatives au prêteur	
<p>Le cas échéant</p> <p>Représentant du prêteur dans l'État membre dans lequel vous résidez</p> <p>Adresse</p> <p>Numéro de téléphone(*)</p> <p>Adresse électronique(*)</p> <p>Numéro de télécopieur(*)</p> <p>Adresse internet(*)</p>	<p>[Identité]</p> <p>[Adresse géographique à utiliser par le consommateur]</p>
<p>Le cas échéant</p> <p>Enregistrement</p>	<p>[Le registre du commerce dans lequel le prêteur est inscrit et son numéro d'enregistrement ou un moyen équivalent d'identification dans ce registre]</p>

Le cas échéant	
L'autorité de surveillance	
b) relatives au contrat de crédit	
Droit de rétractation  <i>Vous disposez d'un délai de 14 jours calendaires pour revenir sur votre engagement vis-à-vis du contrat de crédit.</i>  Le cas échéant  Exercice du droit de rétractation	Oui/non  [Instructions pratiques pour l'exercice du droit de rétractation indiquant, entre autres, l'adresse à laquelle la notification de ce droit doit être envoyée et les conséquences du non-exercice du droit]
Le cas échéant  La législation sur laquelle le prêteur se fonde pour établir des relations avec vous avant la conclusion du contrat de crédit	
Le cas échéant  Clause concernant la législation applicable au contrat de crédit et/ou la juridiction compétente	[Mentionner la clause pertinente ici]
Le cas échéant  Régime linguistique	Les informations et les conditions contractuelles seront fournies en [langue]. Avec votre accord, nous comptons communiquer en [langue/langues] pendant la durée du contrat de crédit.
c) relatives au recours	
Existence de procédures extrajudiciaires de réclamation et de recours, et modalités d'accès à ces procédures	[Existence ou non 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]
(*) Ces informations sont facultatives pour le prêteur.	

Sous-section III: Calcul du taux annuel effectif global

**Art. R. 224-3.** (1) Le taux annuel effectif global visé à l'article L. 224-20, paragraphe 1 du Code de la consommation est calculé selon la formule mathématique et, le cas échéant, selon les hypothèses supplémentaires exposées ci après :

I. Équation de base traduisant l'équivalence des prélèvements de crédit, d'une part, et des remboursements et frais, d'autre part.

L'équation de base, qui définit le taux annuel effectif global (TAEG), exprime sur base annuelle l'égalité entre, d'une part, la somme des valeurs actualisées des prélèvements de crédit et, d'autre part, la somme des valeurs actualisées des montants des remboursements et paiements des frais, soit:

$$\sum_{k=1}^m C_k (1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l (1 + X)^{-s_l}$$

où:

- X est le TAEG et
- m désigne le numéro d'ordre du dernier prélèvement de crédit
- k désigne le numéro d'ordre d'un prélèvement de crédit, donc  $1 \leq k \leq m$ ,
- $C_k$  est le montant du prélèvement de crédit numéro k,
- $t_k$  désigne l'intervalle de temps, exprimé en années et fractions d'années, entre la date du premier prélèvement de crédit et la date de chaque prélèvement de crédit, donc  $t_1 = 0$ ,
- $m'$  est le numéro d'ordre du dernier remboursement ou paiement des frais,
- l est le numéro d'ordre d'un remboursement ou paiement des frais,
- $D_l$  est le montant d'un remboursement ou paiement des frais,
- $s_l$  est l'intervalle de temps, exprimé en années et fractions d'années, entre la date du premier prélèvement de crédit et la date de chaque remboursement ou paiement des frais.

Remarques:

- a) Les montants payés de part et d'autre à différents moments ne sont pas nécessairement égaux et ne sont pas nécessairement versés à des intervalles réguliers.
- b) La date initiale est celle du premier prélèvement de crédit.
- c) L'écart entre les dates utilisées pour le calcul est exprimé en années ou en fractions d'années. Une année est présumée compter 365 jours (pour les années bissextiles, 366 jours), 52 semaines ou 12 mois normalisés. Un mois normalisé est présumé compter 30,41666 jours (c'est-à-dire 365/12), que l'année soit bissextile ou non.
- d) Le résultat du calcul est exprimé avec une exactitude d'au moins une décimale. Si le chiffre de la décimale suivante est supérieur ou égal à 5, le chiffre de la première décimale sera augmenté de 1.
- e) On peut réécrire l'équation en n'utilisant qu'une seule sommation et en utilisant la notion de flux ( $A_k$ ) qui seront positifs ou négatifs, c'est-à-dire respectivement payés ou perçus aux périodes 1 à k, et exprimés en années, soit:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k (1+X)^{-t_k},$$

S étant le solde des flux actualisés et dont la valeur sera nulle si on veut conserver l'équivalence des flux.

II. Les hypothèses supplémentaires nécessaires au calcul du taux annuel effectif global sont les suivantes:

- a) Si un contrat de crédit laisse au consommateur le libre choix quant au prélèvement de crédit, le montant total du crédit est réputé entièrement et immédiatement prélevé.
- b) Si un contrat de crédit laisse en général au consommateur le libre choix quant au prélèvement de crédit, mais prévoit parmi les divers modes de prélèvement une limite quant au montant et à la durée, le montant du crédit est réputé prélevé à la date la plus proche prévue dans le contrat et conformément à ces limites de prélèvement.
- c) Si un contrat de crédit offre au consommateur différentes possibilités quant au prélèvement de crédit, assorties de frais ou de taux débiteurs différents, le montant total du crédit est réputé prélevé au taux débiteur le plus élevé et avec les frais les plus élevés dans la catégorie d'opérations la plus fréquemment utilisée dans ce type de contrat de crédit.
- d) En cas de facilité de découvert, le montant total du crédit est réputé prélevé en totalité et pour la durée totale du contrat de crédit. Si la durée de la facilité de découvert n'est pas connue, on calcule le taux annuel effectif global en partant de l'hypothèse que la durée du crédit est de trois mois.
- e) En cas de contrat de crédit à durée indéterminée, autre qu'une facilité de découvert:

- i) le crédit est réputé être octroyé pour une durée d'un an à partir de la date du prélèvement initial, et le paiement final effectué par le consommateur liquide le solde du capital, les intérêts et les autres frais éventuels;
  - ii) le capital est supposé être remboursé par le consommateur en mensualités égales, le remboursement débutant un mois après la date du prélèvement initial. Toutefois, dans les cas où le capital doit être remboursé en totalité uniquement, en un seul versement, à l'intérieur de chaque période de paiement, les prélèvements et les remboursements successifs de la totalité du capital par le consommateur sont supposés être effectués sur la durée d'un an. Les intérêts et autres frais sont appliqués conformément à ces prélèvements et remboursements du capital, d'une part, et aux dispositions du contrat de crédit, d'autre part.  
Aux fins du présent point, on entend, par contrat de crédit à durée indéterminée, un contrat de crédit sans durée fixe, y compris les crédits qui doivent être remboursés en totalité dans ou après un délai donné mais qui, une fois remboursés, sont disponibles pour un nouveau prélèvement.
- f) En cas de contrats de crédit autres que les découverts et les crédits à durée indéterminée visés dans les hypothèses des points d) et e):
- i) si la date ou le montant d'un remboursement de capital devant être effectué par le consommateur ne peuvent être établis, le remboursement est réputé être effectué à la date la plus proche prévue dans le contrat de crédit et pour le montant le plus bas prévu dans le contrat;
  - ii) si la date de conclusion du contrat de crédit n'est pas connue, la date du prélèvement initial est réputée être la date qui correspond à l'intervalle le plus court entre cette date et la date du premier paiement que le consommateur doit effectuer.
- g) Si la date ou le montant d'un paiement devant être effectué par le consommateur ne peuvent être établis sur la base du contrat de crédit ou des hypothèses exposées aux points d), e) ou f), le paiement est réputé être effectué aux dates et conditions requises par le prêteur et, lorsque celles-ci ne sont pas connues:
- i) les frais d'intérêts sont payés en même temps que les remboursements du capital;
  - ii) les frais autres que d'intérêts, exprimés sous la forme d'une somme unique, sont payés à la date de conclusion du contrat de crédit;
  - iii) les frais autres que d'intérêts, exprimés sous la forme de paiements multiples, sont payés à intervalles réguliers, à partir de la date du premier remboursement du capital, et si le montant de ces paiements n'est pas connu, les montants sont réputés égaux;
  - iv) le paiement final liquide le solde du capital, les intérêts et les autres frais éventuels.
- h) Si le plafond du crédit n'a pas encore été arrêté, le plafond est supposé être de 1 500 EUR.
- i) Si des taux débiteurs et des frais différents sont proposés pendant une période limitée ou pendant la durée totale du contrat de crédit.
- j) Pour les contrats de crédit aux consommateurs pour lesquels un taux débiteur fixe a été établi et est ensuite périodiquement ajusté en fonction d'un indicateur convenu, le calcul du taux annuel effectif global part de l'hypothèse que, à compter de la fin de la période à taux débiteur fixe, le taux débiteur est le même qu'au moment du calcul du

taux annuel effectif global, en fonction de la valeur de l'indicateur convenu à ce moment-là.

*Sous-section IV : Inscription des intermédiaires de crédit*

**Art. R. 224-4.** (1) Conformément à l'article L. 224-21, paragraphe 2 du Code de la consommation, les intermédiaires de crédit doivent se faire inscrire sur une liste auprès du ministre ayant l'Economie dans ses attributions, en indiquant également l'identité du prêteur avec lequel ils coopèrent ainsi que son adresse géographique. L'inscription doit se faire moyennant le formulaire ci-après.

(2) Les informations prévues dans le formulaire visé au paragraphe 1 sont à fournir par chaque intermédiaire de crédit établi au Luxembourg. Elles doivent être exactes et complètes. »

Formulaire relatif aux intermédiaires de crédit
---

**Nom et adresse/siège social de l'INTERMEDIAIRE de crédit:**

Dénomination d'entreprise:		
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:		
Siège social:		
Adresse	rue	N°
	code postal	Localité
Numéro de tél. de l'entreprise :		
Adresse e-mail de l'entreprise:		
Adresse URL/Internet de l'entreprise :		

**L'intermédiaire de crédit est une :**

Personne morale <input type="checkbox"/> *	Personne physique <input type="checkbox"/> *
--	--

Dénomination sociale :	Nom commercial (le cas échéant) :
------------------------	-----------------------------------

**Numéro de l'autorisation d'établissement:**

--

**Numéro du registre de commerce :**

--

**Exercice de l'activité d'intermédiation de crédit :**

à titre principal <input type="checkbox"/> *
à titre accessoire <input type="checkbox"/> *

**Personne responsable des renseignements fournis/à fournir:**

Nom, Prénom:
Titre/Fonction:
N° de tél.:
Adresse E-mail:

**Nom et adresse/siège social du PRETEUR/des PRETEURS avec lequel/lesquels l'intermédiaire de crédit collabore:**

Dénomination d'entreprise:			
Nom et prénom du chef d'entreprise / patron:			
Siège social:			
Adresse	rue	N°	
	code postal	Localité	

Numéro de tél. de l'entreprise :	
Adresse e-mail de l'entreprise:	
Adresse URL/Internet de l'entreprise :	

**Déclaration :**

L'intermédiaire de crédit déclare que les informations fournies dans le cadre du présent dossier sont exactes et complètes.

**Signature(s) de la ou des personnes ayant qualité à engager l'intermédiaire de crédit :**

Nom, Prénom	Titre/Fonction	Signature	Date

<p>Le présent formulaire dûment rempli est à envoyer</p> <p>- soit par courrier au:</p> <p>Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur  Direction du marché intérieur et de la consommation  19-21, boulevard Royal  L-2449 Luxembourg</p> <p>- soit par email à:</p> <p><a href="mailto:consommateurs@eco.etat.lu">consommateurs@eco.etat.lu</a></p>
--

\* marquer d'une croix ce qui convient

## Section VII: Contrats de voyage à forfait

### *Sous-section I: Les éléments de l'information préalable*

#### I. Disposition commune

**Art. R. 225-1.** Dans tous les documents valant information préalable au sens de l'article L. 225-9 du Code de la consommation ainsi que les contrats portant sur des voyages, vacances ou séjours à forfait, devront être indiqués le nom et l'adresse de la personne physique ou morale détentrice de l'autorisation d'exercice de l'activité d'agent de voyages qui se livre ou apporte son concours à l'organisation et à la vente des prestations faisant l'objet de cette information préalable ou de ce contrat, les références de l'autorisation d'établissement, les noms et adresses du garant et de l'assureur.

#### II. Information préalable

**Art. R. 225-2.** L'agent de voyages doit informer les intéressés, par écrit ou par un mode de communication offrant des garanties équivalentes préalablement à la conclusion du contrat, sur les éléments suivants pour autant qu'ils rentrent dans la prestation offerte:

- 1) le prix, **les modalités et le calendrier de paiement;**
- 2) la destination;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 4) l'itinéraire du voyage;
- 5) le mode d'hébergement, sa situation, ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristiques en vertu de la réglementation de l'Etat d'accueil concerné, au cas où un tel classement existe dans ce pays;
- 6) le nombre de repas fournis;
- 7) les conditions d'annulation du contrat par le client; les délais d'annulation ainsi que les frais à supporter par le client en cas d'annulation;
- 8) les informations concernant les conditions en matière de passeport et de visas, ainsi que les formalités sanitaires nécessaires pour le voyage et le séjour;
- ~~9) le prix, les modalités et le calendrier de paiement;~~
- 9) la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du forfait au cas où celui-ci exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes et s'il s'avère que ce nombre minimum ne pourra être atteint.

#### III. Contrat relatif au voyage, vacance ou séjour à forfait

**Art. R. 225-3.** Le contrat conclu entre l'agent de voyages et l'acheteur doit comporter les éléments suivants pour autant qu'ils rentrent dans la prestation offerte:

- 1) les noms et adresses de l'agent de voyages, du garant et de l'assureur;
- 2) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 4) les dates, les heures et les lieux de départ et de retour qui sont déterminés définitivement au plus tard lors de la remise des documents;
- 5) l'itinéraire du voyage;

- 6) le mode d'hébergement, sa situation, ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique en vertu de la réglementation de l'Etat d'accueil concerné si un tel classement existe dans ce pays;
- 7) le nombre de repas fournis;
- 8) le prix, les modalités, ainsi que le calendrier du paiement;
- 9) le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, le dernier versement à effectuer par l'acheteur ne pouvant être inférieur à 30% du prix global et devant être effectué lors de la remise des documents;
- 10) les desiderata particuliers que l'acheteur a fait connaître à l'agent de voyages au moment de la réservation et que l'un et l'autre ont acceptés;
- 11) les délais dans lesquels l'acheteur doit formuler une éventuelle réclamation, par écrit ou par un mode de communication offrant des garanties équivalentes, pour l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat;
- 12) si le forfait exige pour sa réalisation un nombre minimum de personnes, la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du contrat si ce nombre minimum ne peut être atteint, cette date limite ne pouvant être fixée à moins de 21 jours avant le départ;
- 13) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait;
- 14) le prix du forfait ainsi qu'une indication de la possibilité d'une révision éventuelle du prix en vertu de l'article L. 225-13 et l'indication des éventuelles redevances et taxes afférentes à certains services (taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour) lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix du forfait;
- 15) les droits et devoirs de l'agent de voyages et de l'acheteur en cas de révision du prix, d'annulation ou de cession du contrat. Le cédant est tenu d'informer l'agent de voyage de sa décision dans un délai raisonnable avant le début du voyage;
- 16) la signature de l'agent de voyages et de l'acheteur.

Le certificat de garantie justifiant que l'acheteur est assuré en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages du remboursement des fonds payés à ce dernier au titre des prestations en relation avec le contrat, ainsi que de la prise en charge du rapatriement éventuel doit être annexé au contrat, lequel doit être remis à l'acheteur.

*Sous-section II : Le montant, les modalités et l'utilisation de la garantie financière*

### **I. Champ d'application**

**Art. R. 225-5.** Les dispositions de la présente section s'appliquent aux agents de voyages pour autant qu'ils se livrent ou apportent leur concours aux opérations consistant en l'organisation ou la vente de voyages, vacances et circuits à forfait, tel que le forfait est défini à l'article L. 225-2 du Code de la consommation.

### **II. Modes de garantie financière**

**Art. R. 225-6.** La garantie financière obligatoire prévue à l'article L. 225-6 du Code de la consommation doit résulter d'un engagement écrit pris soit par:

1. un organisme de garantie collective;
2. un établissement de crédit;
3. une entreprise d'assurance crédit et caution.

### **III. Information relative à la garantie financière**

**Art. R. 225-7.** L'agent de voyages est tenu de remettre à l'acheteur un certificat de garantie.

Le certificat de garantie précise le contenu de la garantie et les nom et adresse du garant. Il contient toutes les indications permettant à l'acheteur de contacter à tout moment le garant en vue notamment d'un rapatriement éventuel.

### **IV. Détermination de la garantie financière**

**Art. R. 225-8.** La garantie financière est destinée à assurer, en cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages, le remboursement aux acheteurs des fonds versés à l'agent de voyages.

Le remboursement visé à l'alinéa précédent n'est exigible que pour les prestations non fournies suite à la faillite ou à l'insolvabilité de l'agent de voyages.

La garantie financière doit couvrir le montant des avances versées avec un montant maximum correspondant au prix du forfait.

**Art. R. 225-9.** En cas de faillite ou d'insolvabilité de l'agent de voyages, le garant doit assumer également tous les frais relatifs au rapatriement, y inclus le logement adéquat sur place de la ou des personnes concernées. Les frais de rapatriement restant à charge du garant ne peuvent cependant excéder le double du prix du forfait ni le montant de 7.500 euros par personne.

Le garant met à disposition de l'acheteur un service permanent, vingt-quatre heures tous les jours de l'année, aux fins de recueillir les sollicitations de rapatriement.

### **V. Mise en œuvre de la garantie financière**

**Art. R. 225-10.** Le remboursement visé à l'article R. 225-8 —4— doit être effectué par le garant sur production par l'acheteur des justificatifs établissant le montant des fonds versés à l'agent de voyages.

Les demandes de remboursement doivent être introduites par lettre recommandée, sous peine de forclusion, au plus tard dans les trois mois à partir de la date du jugement déclaratif de la faillite de l'agent de voyages, ou, en cas d'insolvabilité de l'agent de voyages, dans les trois mois à partir de la date du départ effectif ou prévu.

**Art. R. 225-11.** Le remboursement éventuel de frais visés à l'article R.225-9 € dont l'acheteur a fait l'avance, s'effectue par le garant sur la production des justificatifs établissant les montants déboursés.

Les demandes de remboursement doivent être introduites par lettre recommandée, sous peine de forclusion, dans les trois mois à partir du jour du rapatriement.

**Art. R. 225-12.** Le paiement au titre de la garantie financière est effectué par le garant au plus tard dans un délai de six mois à compter de la présentation de la demande de remboursement.

Le garant est subrogé de plein droit dans les droits de l'acheteur.

## VI. Cessation de la garantie financière

**Art. R. 225-13.** La garantie financière cesse:

1. par sa dénonciation par le garant;
2. par sa dénonciation par l'agent de voyages;
3. par la perte de la qualité d'établissement de crédit ou d'assurance crédit et caution.

**Art. R. 225-14.** Lorsque la garantie financière cesse pour le motif prévu aux points 1 et 3 de l'article R. 225-13, le garant en informe sans délai les agents de voyages garantis et le Ministre compétent par signification d'huissier.

Lorsque la garantie financière cesse pour le motif prévu au point 2 de l'article R. 225-13, le garant et l'agent de voyages en informent sans délai le Ministre compétent par signification d'huissier.

**Art. R. 225-15.** La cessation de la garantie financière ne devient effective que soixante jours après les significations prévues à l'article R. 225-14, elle ne concerne pas les contrats conclus entre l'agent de voyages et ses acheteurs avant l'expiration du prédelai.

**Art. R. 225-16.** Si dans le délai de trente jours après la signification au Ministre compétent, aucune preuve d'une nouvelle garantie n'est produite par l'agent de voyages, le Ministre compétent révoque l'autorisation d'établissement dans les trente jours qui suivent. La liste des autorisations retirées mentionnant les noms et adresses des agences concernées est publiée mensuellement au recueil B du Mémorial.

### Section V: Mise en œuvre du droit de la consommation

#### ~~Sous-section 1: Composition du Conseil de la Consommation~~

##### *I. Composition*

**Art. R. 301-1.** (1) Le Conseil de la consommation, appelé ci-après «le Conseil», se compose de douze membres dont:

- deux représentants du Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, ci-après dénommé «le Ministre»;
- un représentant du Ministre ayant les Classes Moyennes dans ses attributions;
- un représentant du Ministre ayant la Justice dans ses attributions;
- quatre délégués des organisations protectrices des intérêts collectifs des consommateurs agréées conformément à l'article L. 313-1 du Code de la consommation;
- un représentant de la Chambre de Commerce;
- un représentant de la Chambre des Métiers;
- un représentant de la Confédération luxembourgeoise du Commerce;
- un représentant de la Fédération des Artisans.

(2) A chaque membre effectif du Conseil est adjoint un membre suppléant appelé à le remplacer en cas d'empêchement. Les membres effectifs et suppléants désignés par les organes respectifs sont nommés par le Ministre pour une durée de trois ans. Leur mandat est renouvelable.

## II. Fonctionnement

**Art. R. 301-2.** La présidence du Conseil est assumée par un représentant du Ministre. Le secrétariat du Conseil est assuré par un fonctionnaire désigné par le Ministre.

**Art. R. 301-3.** Le Conseil se réunit sur convocation de son président au moins deux fois par an. Il doit être convoqué dans les meilleurs délais à la demande d'au moins cinq membres. Les réunions se tiennent au lieu indiqué dans les avis de convocation, laquelle inclut un projet d'ordre du jour précis.

**Art. R. 301-4.** Les convocations aux réunions sont adressées aux membres effectifs et pour information aux membres suppléants au moins 10 jours avant la réunion.

**Art. R. 301-5.** (1) Le Conseil ne peut délibérer valablement que si la majorité des membres est présente ou représentée.

(2) A défaut d'avis spécifique, le procès-verbal de réunion fait figure d'avis du Conseil. Il indiquera le point de vue de la majorité des membres du Conseil. Les membres qui sont d'une opinion différente ont le droit d'exprimer un avis séparé. Les avis peuvent être publiés par le Ministre.

(3) Le procès-verbal signé par le président et le secrétaire est soumis pour approbation au Conseil avant d'être transmis au Ministre.

**Art. R. 301-6.** Le Conseil peut, dans l'exercice de ses missions, inviter en consultation toute personne dont le concours, en raison de sa compétence ou de sa fonction, lui paraît utile pour l'exécution de sa mission.

**Art. R. 301-7.** Le Conseil peut instituer des commissions ou des groupes de travail chargés soit d'une mission permanente, soit de l'analyse d'un sujet particulier.

**Annexe à la partie réglementaire du Code de la consommation**

**Catalogue des avertissements taxés en matière d'indication des prix**

	<b>A. Dispositions communes</b>		
Art. L. 113-2 (1)	Les prix des produits et des services ne sont pas portés à la connaissance des consommateurs de manière non équivoque, facilement identifiable et aisément lisible		250
Art. L. 113-2 (1), alinéa 2	Les prix ne sont pas indiqués en euros		250
Art.L.113-2(2)	Le prix est supérieur à celui qui est indiqué (sauf disposition législative ou réglementaire contraire)		250
Art.L.113-2(3)	Non-indication des prix services compris par les exploitants de débits de boissons alcooliques et non alcooliques, d'établissements d'hébergement, d'établissements de restauration et de salons de consommation		250
Art.L.113-2(4)	Non-indication ou indication non-conforme du prix dans une communication commerciale telle que définie à l'article L.222-12		250
	<b>B. Indication du prix des produits</b>		
Art.L.113-3	Non-indication du prix de vente (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour une unité ou une quantité donnée du produit)		250
	Non-indication du prix à l'unité de mesure (prix TVA et toutes taxes accessoires comprises, valable pour un kilogramme, un litre, un mètre, un mètre carré ou un mètre cube)		250
Art.L.113-6(1)	Prix non-visibles de l'intérieur lorsque les produits sont exposés à l'intérieur du lieu de vente	145	
Art.L.113-6(1)	Prix non-visibles de l'extérieur lorsque les produits sont exposés dans des vitrines ou étalages extérieurs	145	
Art.L.113-6(1)	Absence de prix individuels si les articles offerts en vente diffèrent par leur nature, leur qualité, leur conditionnement ou leur présentation	145	

Art.L.113-6(2)	Non-indication sur une liste des prix à l'intérieur du magasin et accessible au public des produits disponibles pour la vente au détail soit dans le magasin soit dans les locaux attenants au magasin et directement accessibles de celui-ci	145	
Art.L.113-7	pour les surfaces de moins de 400m2 ou commerce ambulant: pas d'indication de prix à l'unité de mesure alors que soumis à la double indication des prix	145	
	<b>C. Indication du prix des services</b>		
Art.L.113-8(1)	Non-indication des tarifs unitaires toutes taxes comprises des prestations les plus courantes		250
Art.L.113-8(1)	Non-indication du prix des différents paramètres utilisés pour le calcul du prix total si le prix définitif ne peut être déterminé à l'avance (p.ex. tarif horaire toutes taxes comprises de la main d'oeuvre, frais de déplacement...)	145	
Art.L.113-8(2)	Prix non-affichés et non visibles de l'extérieur et de l'intérieur si le professionnel dispose de locaux aménagés et accessibles au public à moins que le nombre de prestations de services et leurs conditions de fourniture ne permettent pas d'établir une affiche lisible auquel cas ce document peut être remplacé:  - par un catalogue  - par un devis	145	