CHAMBRE DES SALARIÉS
LUXEMBOURG

AVIS

Avis lV/51/2026 19 novembre 2026

Réparation de biens

Projet de loi modifiant le Code de la Consommation en vue de la transposition de la directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des bien et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828

Par lettre du 18 juin 2026, Madame Martine Hansen, ministre de la Protection des consommateurs, a soumis le présent projet de loi à l'avis de la Chambre des salariés.

1. Contexte européen et objectifs poursuivis

1. Le présent projet de loi transpose en droit luxembourgeois la directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens, dont le délai de transposition était fixé au 31 juillet 2026.

2. S'inscrivant dans le Pacte vert pour l'Europe et la transition vers une économie circulaire, la directive vise à prolonger la durée de vie des produits, à réduire la consommation de ressources et la production de déchets, et à favoriser la réparation plutôt que le remplacement prématuré. Elle complète le régime de la garantie légale de conformité et les nouvelles exigences en matière d'écoconception.

3. Le projet répond au constat que le coût, les délais de réparation et la disponibilité des pièces de rechange continuent de freiner le recours à la réparation, comme le relève notamment une étude ILRES d'octobre 2024. Il agit dès lors à la fois sur l'information des consommateurs, les obligations des opérateurs économiques et les mécanismes juridiques destinés à favoriser la réparation. Pendant la garantie légale, le projet rend la réparation plus attractive, au-delà, il instaure, pour certaines catégories de biens, une obligation autonome de réparation et prévoit de nouveaux outils d'information et d'identification des réparateurs.

4. La Chambre des salariés partage pleinement ces objectifs consistant à prolonger la durée de vie des biens et à limiter le remplacement prématuré de produits encore réparables. Elle souligne toutefois que le droit à la réparation pourra produire pleinement ses effets que si le coût global de la réparation– diagnostic, pièces, main-d'œuvre, transport et frais accessoires – demeure économiquement attractif par rapport au remplacement du bien. Cet enjeu est particulièrement important pour les ménages aux revenus modestes.

5. Cette préoccupation rejoint l'avis de l'ULC du 8 mai 2023, qui regrettait l'absence d'incitations financières et invitait le Luxembourg à s'inspirer notamment du « Reparaturbonus » autrichien et des fonds français consacrés à la réparation et au réemploi.

6. La CSL estime que des mécanismes nationaux ciblés méritent d'être envisagés, à condition qu'ils bénéficient effectivement aux consommateurs et n'entraînent pas une hausse des prix pratiqués.

2. Articulation avec la directive (UE) 2024/825 relative à la transition verte

7. Le présent projet doit être appréhendé conjointement avec la directive (UE) 2024/825 visant à donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte, transposée en droit luxembourgeois par la loi du 9 juin 2026, entrée en vigueur le 27 septembre 2026. Cette dernière intervient principalement en amont de l'achat, notamment par l'information sur la réparabilité, la disponibilité des pièces de rechange et les éventuelles restrictions à la réparation, tandis que le présent projet organise davantage l'accès effectif à la réparation lorsque le bien est défectueux.

8. Les deux instruments sont donc complémentaires : une information sur la réparabilité n'est pleinement utile que si la réparation est ensuite matériellement accessible et économiquement viable.

9. La CSL estime dès lors que, lorsqu'un indice de réparabilité est prévu, celui-ci doit être clair, standardisé, aisément accessible et fondé sur des critères transparents, notamment

le coût et la disponibilité des pièces, la facilité de démontage et l'accès aux informations techniques. Cette approche rejoint celle de l'ULC dans son avis relatif au projet de loi n° 8648. La CSL souligne en outre la dimension sociale de ces réformes : l'obsolescence prématurée, les mises à jour logicielles trompeuses ou les incitations injustifiées au remplacement peuvent peser lourdement sur les ménages aux revenus modestes. L'effectivité du dispositif suppose dès lors une information fiable, des contrôles effectifs et une réparation financièrement et matériellement accessible.

10. La CSL rejoint par ailleurs l'ULC lorsqu'elle souligne la complexité du cadre juridique résultant de l'articulation des différentes dispositions nationales et européennes applicables en matière de réparation des biens. Si les commentaires des articles apportent des précisions utiles, celles-ci ne seront pas directement accessibles dans le texte consolidé du Code de la consommation. La CSL soutient dès lors la proposition de l'ULC visant à élaborer un guide d'interprétation pratique, destiné tant aux consommateurs qu'aux professionnels, précisant notamment les catégories de biens couvertes, la durée des obligations de réparation, les modalités d'exercice des droits ainsi que les critères d'appréciation du prix et du délai raisonnables. Un tel outil contribuerait à renforcer la compréhension et l'effectivité des nouvelles dispositions.

3. Le renforcement de la réparation dans le cadre de la garantie légale de conformité

11. Le présent projet de loi renforce le régime de la garantie légale de conformité afin d'encourager le recours à la réparation. Le consommateur qui choisit ce mode de mise en conformité bénéficiera d'une prolongation unique de douze mois de la période de responsabilité du vendeur. Ce dernier devra l'informer, avant la mise en conformité, de son choix entre réparation et remplacement ainsi que des effets attachés à la réparation.

12. Le projet complète également les critères objectifs de conformité en y intégrant, lorsqu'elle est pertinente, la réparabilité du bien aux côtés de sa durabilité, de sa fonctionnalité, de sa compatibilité et de sa sécurité. La capacité d'un produit à être maintenu en état de fonctionnement devient ainsi un élément de sa conformité.

13. La CSL accueille favorablement ces modifications, qui renforcent l'attractivité de la réparation. Elle souligne toutefois que leur efficacité dépendra largement de la qualité de l'information délivrée au consommateur. Celle-ci devra être présentée de manière claire, visible et intelligible, sans être diluée dans des conditions générales ou une documentation contractuelle particulièrement volumineuse.

4. L'extension de la présomption d'antériorité du défaut de conformité

14. Le projet porte de douze mois à deux ans la période pendant laquelle un défaut de conformité apparu après la livraison est présumé avoir existé au moment de celle-ci. Le consommateur devra ainsi uniquement établir que le défaut s'est manifesté dans ce délai, sans devoir en démontrer l'antériorité.

15. La CSL se félicite de cette amélioration substantielle, qui facilite l'exercice de la garantie légale et réduit les difficultés probatoires, particulièrement pour les biens intégrant des contenus ou services numériques. Elle répond également à une revendication ancienne de l'ULC, réaffirmée dans son avis du 20 juillet 2026, et contribue à corriger l'asymétrie d'information et d'expertise entre professionnel et consommateur.

5. La possibilité d'un bien de remplacement pendant la réparation et le recours au reconditionné

16. Le projet prévoit que le vendeur pourra mettre gratuitement un bien de remplacement à la disposition du consommateur pendant la réparation, y compris lorsqu'il s'agit d'un bien reconditionné. À la demande expresse du consommateur, un bien reconditionné pourra également être fourni en

remplacement du bien défectueux. Cette mise à disposition ne saurait toutefois justifier un allongement déraisonnable du délai de réparation.

17. La CSL accueille favorablement cette possibilité, qui est de nature à renforcer l'attractivité de la réparation. Elle relève néanmoins qu'il s'agit d'une simple faculté laissée au vendeur. Or, pour certains biens indispensables à la vie quotidienne, une indisponibilité prolongée est susceptible d'entraîner des difficultés importantes. La CSL invite dès lors à examiner l'opportunité de prévoir, au moins pour certaines catégories de biens ou dans des situations particulières, une solution temporaire offrant une protection plus effective au consommateur.

6. La création d'un régime autonome de réparation en dehors de la garantie légale de conformité

18. Le projet introduit dans le Code de la consommation un régime autonome de réparation des biens en dehors du régime de responsabilité du vendeur au titre de la garantie légale de conformité. Il s'applique aux biens meubles corporels et aux biens comportant des éléments numériques, mais l'obligation de réparation du fabricant est limitée aux produits relevant des actes de l'Union européenne énumérés à l'annexe II de la directive et soumis à des exigences spécifiques de réparabilité, notamment certains appareils électroménagers, téléphones portables et tablettes.

19. À la demande du consommateur, le fabricant devra réparer le bien dans les conditions prévues par les exigences applicables et ne pourra refuser au seul motif qu'une réparation antérieure a été effectuée par un tiers ou par le consommateur. Si la réparation est impossible, il pourra proposer un bien reconditionné ou sous-traiter l'intervention. Lorsque le fabricant est établi en dehors de l'Union européenne, l'obligation de réparation incombera, selon les conditions prévues par le dispositif, à son mandataire établi dans l'Union, ou, en l'absence de celui-ci, à l'importateur et, à défaut, au distributeur.

20. La CSL accueille favorablement ce nouveau droit, tout en soulignant que son champ d'application demeure limité. Une information claire sur les produits effectivement couverts est indispensable afin d'éviter une perception plus large du droit à la réparation que celle résultant du texte.

21. La CSL relève également, à l'instar de l'ULC dans son avis du 20 juillet 2026, que la durée pendant laquelle le fabricant demeure soumis à l'obligation de réparation n'est pas uniforme. Elle dépend des exigences européennes applicables aux différentes catégories de produits, notamment en matière de disponibilité des pièces de rechange. Cette diversité est susceptible de compliquer la compréhension des droits du consommateur, qui doit déterminer non seulement si son bien est couvert, mais également pendant combien de temps il peut exiger sa réparation. La CSL estime nécessaire que les consommateurs puissent accéder à une information claire et régulièrement actualisée sur les catégories de biens concernées et la durée des obligations applicables.

22. La CSL partage les préoccupations exprimées par l'ULC dans son avis du 20 juillet 2026 concernant l'effectivité de l'obligation de réparation lorsque le fabricant est établi en dehors de l'Union européenne. L'ULC attire notamment l'attention sur les difficultés susceptibles de se présenter dans le cadre des ventes directes effectuées depuis des pays tiers, en particulier par l'intermédiaire de places de marché en ligne. L'identification du mandataire chargé d'assurer les obligations du fabricant peut s'avérer difficile, tandis que les garanties relatives à sa capacité effective à organiser les réparations demeurent limitées.

23. La CSL estime dès lors indispensable de veiller à ce que le consommateur puisse identifier aisément un interlocuteur responsable établi dans l'Union européenne et effectivement en mesure d'assurer la réparation du bien. À défaut, le risque existe que les

nouvelles obligations demeurent largement théoriques pour les produits commercialisés directement depuis des pays tiers.

7. Les exigences relatives au prix raisonnable de la réparation

24. La réparation devra être effectuée gratuitement ou à un prix raisonnable. Celui-ci devra notamment être apprécié au regard de la valeur du bien, des prix du marché, du travail nécessaire et de la technicité de l'intervention. Le devis devra distinguer le coût des pièces, de la main-d'œuvre et des éventuels frais accessoires. Les pièces de rechange et outils devront également être proposés à un prix raisonnable, qui ne dissuade pas de réparer.

25. La CSL considère cette exigence comme l'un des enjeux majeurs du projet. Néanmoins, le droit à la réparation risque de rester théorique lorsque le coût de l'intervention se rapproche de celui d'un produit neuf. Si le critère du caractère non dissuasif mérite d'être salué, la notion de prix raisonnable reste susceptible de divergences d'interprétation.

26. La CSL estime dès lors souhaitable de rendre les critères d'appréciation aussi transparents que possible et d'envisager des références indicatives permettant au consommateur d'évaluer le devis proposé. Les observations de l'ULC sur l'intérêt de mesures nationales d'incitation conservent, à cet égard, toute leur pertinence.

8. L'exigence d'un délai raisonnable de réparation

27. La réparation devra être réalisée dans un délai raisonnable, apprécié notamment au regard de la nature du bien, de la gravité du défaut, de la complexité de l'intervention et de la disponibilité des pièces de rechange. Le commentaire des articles admet qu'un délai puisse être abusif lorsqu'il dépasse sans justification objective les pratiques du secteur, apparaît manifestement disproportionné ou lorsque le consommateur n'est pas suffisamment informé de l'avancement de la réparation.

28. La CSL comprend la difficulté de fixer des délais uniformes, mais estime que cette notion ne doit pas engendrer une insécurité juridique préjudiciable aux consommateurs. Une vigilance particulière s'impose pour les biens indispensables à la vie quotidienne et lorsque le consommateur demeure privé du bien pendant une période prolongée sans information suffisante sur l'état d'avancement des travaux. La mise à disposition d'un bien de remplacement ne saurait justifier un allongement déraisonnable du délai de réparation.

9. L'interdiction des obstacles contractuels, matériels et logiciels à la réparation

29. Sauf justification fondée sur des facteurs légitimes et objectifs, le fabricant ne pourra recourir à des clauses contractuelles ou à des dispositifs matériels ou logiciels entravant la réparation. Il ne pourra davantage empêcher l'utilisation de pièces originales ou de seconde main, de pièces compatibles ou de pièces conformes issues de l'impression 3D.

30. La CSL accueille favorablement ces dispositions, qui répondent notamment aux préoccupations exprimées par l'ULC concernant l'accès aux pièces de rechange, y compris celles issues de l'impression 3D. L'effectivité des nouvelles dispositions dépendra toutefois de la capacité des autorités à détecter et sanctionner les entraves indirectes à la réparation. L'exception fondée sur des « facteurs légitimes et objectifs » devra, à cet égard, être interprétée strictement afin d'éviter le maintien de restrictions disproportionnées sous couvert de considérations générales de sécurité ou de protection technique des produits.

10. Le renforcement de l'information précontractuelle et le formulaire européen d'information sur la réparation

31. Le réparateur devra communiquer au consommateur, de manière claire et compréhensible, les caractéristiques essentielles de la réparation. Il pourra utiliser le formulaire européen d'information prévu par la directive, fourni gratuitement sur support durable avant la conclusion du contrat. Celui-ci comportera notamment l'identité du réparateur, la nature du défaut, le prix, le délai d'exécution et les éventuels services accessoires. Les conditions indiquées devront être maintenues pendant au moins trente jours.

32. Un diagnostic préalable pourra être facturé, à condition que le consommateur en connaisse le coût avant sa réalisation.

33. La CSL accueille favorablement l'objectif de transparence, tout en regrettant que l'utilisation du formulaire européen demeure facultative. Elle estime qu'une utilisation plus systématique de ce document standardisé faciliterait la comparaison des offres et contribuerait à réduire les asymétries d'information.
Elle souligne également la nécessité d'articuler les différents instruments d'information issus des directives (UE) 2024/825 et (UE) 2024/1799 afin d'éviter une surcharge informationnelle. Une information préalable sur le coût global prévisible, y compris les frais de diagnostic, de transport ou de déplacement, est indispensable.

11. L'information sur les services de réparation et les prix indicatifs

34. Le fabricant ou, selon le cas, son mandataire, l'importateur ou le distributeur devra publier gratuitement, sur un site internet librement accessible, des informations sur ses services de réparation et les prix indicatifs des réparations les plus courantes.

35. La CSL accueille favorablement cette mesure, qui complète l'exigence d'un prix raisonnable en permettant au consommateur d'obtenir une première estimation du coût d'une intervention avant d'entreprendre des démarches individuelles. Son utilité dépendra néanmoins de la précision et de l'actualisation des données ainsi que d'une indication claire des éléments compris dans le prix. Des fourchettes de prix trop larges ou excluant les principaux frais accessoires en réduiraient significativement la portée pratique.

36. La CSL estime par ailleurs, à l'instar de l'ULC, que le consommateur devrait pouvoir connaître, avant d'engager une démarche de réparation, l'identité et la localisation du prestataire effectivement chargé de l'intervention pour le compte du fabricant. Cette information revêt une importance particulière lorsque la réparation est sous-traitée ou réalisée à l'étranger. Elle permettrait au consommateur d'apprécier plus précisément les modalités pratiques de la réparation, notamment les éventuels délais et contraintes liés au transport du bien.

12. La future plateforme européenne en ligne pour la réparation

37. La Commission européenne devra mettre en place, au plus tard le 31 juillet 2027, une plateforme en ligne permettant aux consommateurs d'identifier des réparateurs, notamment selon leur localisation et leur capacité à fournir des prestations transfrontières. Cette plateforme sera composée de sections nationales reposant soit sur une interface européenne commune, soit sur des plateformes nationales existantes. Le Luxembourg envisage une section nationale assortie d'un point de contact chargé de sa gestion. L'accès pourrait être réservé aux réparateurs professionnels exerçant une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale et satisfaire à certaines exigences, notamment en matière de qualifications professionnelles ou d'assujettissement à la TVA. L'inscription pourrait être soumise à un contrôle préalable ou reposer sur un système d'auto-enregistrement assorti de contrôles a posteriori.

38. La CSL estime que cette plateforme peut faciliter l'accès aux services de réparation, à condition de garantir l'identification des professionnels, l'actualisation des données et la transparence sur leurs qualifications, domaines d'intervention et conditions de prestation. Son accessibilité devra également être assurée pour les consommateurs les moins familiarisés avec les outils numériques.

13. Le maintien des garanties attachées aux travaux de réparation

39. Le projet maintient plusieurs garanties déjà prévues par le Code de la consommation. Le réparateur devra mentionner sur la facture la nature des travaux, les éléments remplacés ou ajoutés et la durée de l'intervention.

Les travaux exécutés et les pièces nouvelles demeureront couverts par les garanties applicables aux professionnels. Le remplacement du terme « neuves » par « nouvelles » permet de tenir compte des pièces de seconde main, compatibles ou issues de l'impression 3D.

À défaut des mentions obligatoires sur la facture, il appartiendra au réparateur, lorsque le bien n'est plus en état de remplir sa fonction, de démontrer que cette situation n'est pas imputable à son intervention. Il ne pourra en outre retenir le bien en garantie du paiement lorsque sa valeur est manifestement disproportionnée par rapport à la créance.

40. La CSL accueille favorablement le maintien de ces garanties, qui contribuent à préserver un niveau élevé de protection du consommateur. Dans un contexte où le recours à des pièces de seconde main, compatibles ou issues de nouvelles techniques de fabrication est expressément encouragé, l'obligation de détailler précisément les travaux effectués et les pièces utilisées revêt une importance particulière.

14. Le caractère impératif des droits reconnus au consommateur

41. Le projet consacre expressément le caractère impératif des droits reconnus au consommateur : celui-ci ne pourra y renoncer et toute clause contraire sera réputée nulle et non écrite, ce qui empêche que les droits instaurés par le législateur ne soient neutralisés au moyen de contrats d'adhésion ou de conditions générales imposées au consommateur.

42. La CSL accueille favorablement cette protection, indispensable au regard du déséquilibre susceptible d'exister entre le consommateur et certains opérateurs économiques.

15. Les sanctions et l'effectivité du dispositif

43. Le projet prévoit un régime de sanctions destiné à assurer l'effectivité des nouvelles obligations. Certaines infractions seront passibles d'une amende de 251 à 15 000 euros, appréciée notamment au regard de la gravité, de la durée du manquement, des mesures correctrices, des antécédents du professionnel et des avantages économiques retirés. Dans les situations relevant du mécanisme européen de coopération en matière de protection des consommateurs, le plafond pourra atteindre 4 % du chiffre d'affaires annuel réalisé dans les États membres concernés ou, à défaut de données disponibles, deux millions d'euros.

44. Le ministre ayant la Protection des consommateurs dans ses attributions pourra demander des explications au professionnel et exiger sa mise en conformité. En cas de persistance ou de répétition d'un manquement portant atteinte aux intérêts collectifs des consommateurs, une action en cessation ou en interdiction pourra être engagée. Le projet s'inscrit par ailleurs dans les mécanismes européens d'actions représentatives et de coopération administrative entre autorités compétentes, destinés à renforcer l'application uniforme des règles de protection des consommateurs.

45. La CSL estime que le régime de sanctions, conçu de manière générale pour l'ensemble des opérateurs économiques concernés, gagnerait à être davantage différencié en fonction

des secteurs d'activité et de leurs spécificités. Une telle approche permettrait de mieux tenir compte de la nature des obligations applicables, de la gravité des manquements et des réalités économiques propres aux différents secteurs, tout en garantissant le caractère effectif, proportionné et dissuasif des sanctions.

46. La CSL souligne que l'effectivité du nouveau cadre dépendra avant tout de la réalité des contrôles et de la mise en œuvre effective des sanctions. Les nouveaux droits perdraient une grande partie de leur portée si leur exercice imposait au consommateur une procédure longue, complexe et coûteuse au regard de la valeur du bien. Les actions collectives et la coopération administrative revêtent donc une importance particulière.

47. En définitive, la CSL accueille favorablement les avancées apportées par le présent projet de loi en matière de protection des consommateurs et de promotion de la réparation des biens. Elle souligne néanmoins que l'effectivité des nouveaux droits dépendra de leur mise en œuvre concrète, notamment de l'accessibilité économique des réparations, de la disponibilité des pièces de rechange, de la transparence des informations fournies aux consommateurs et de l'application effective des obligations mises à la charge des opérateurs économiques.

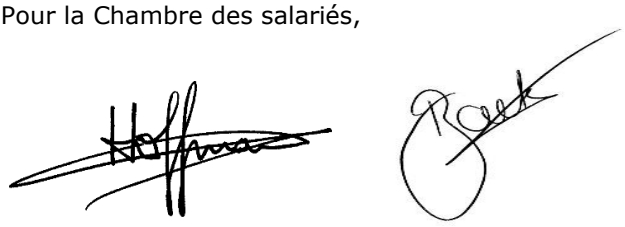
La CSL insiste particulièrement sur la nécessité de garantir que les nouvelles dispositions bénéficient à l'ensemble des consommateurs, y compris aux ménages disposant de revenus modestes, et ne demeurent pas de simples garanties théoriques.

***

Sous réserve des remarques formulées dans le présent avis, la Chambre des salariés peut marquer son accord au projet de loi repris sous rubrique.

Luxembourg, le 19 novembre 2026

Pour la Chambre des salariés,



Sylvain HOFFMANN
Directeur

Nora BACK
Présidente

L'avis a été adopté à l'unanimité.